

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «СиАйДиЭс»

А.Б. Шабанович

(дата)

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги ООО «СиАйДиЭс»

Заключая с ООО «СиАйДиЭс» Публичный договор на оказание платных стоматологических услуг, Вы согласились ознакомиться с «Положением о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги», действующем в клинике.

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «СиАйДиЭс» регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «СиАйДиЭс» и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

ООО «СиАйДиЭс» строго руководствуется:

- Гражданским кодексом Республики Беларусь
- Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей»;
- Законом Республики Беларусь «О здравоохранении»;
- Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 г. № 1245 «Об утверждении клинических протоколов стоматологического профиля»;
- Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»;
- Методическими инструкциями, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;
- Прочими отраслевыми нормативно-правовыми актами и внутренними локальными актами организации, утвержденными Министерством здравоохранения и руководителем организации.
- Положением о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи ООО «СиАйДиЭс»

Настоящее Положение утверждается приказом директора ООО «СиАйДиЭс». Настоящее Положение обязательно для работников ООО «СиАйДиЭс» и всех пациентов, обращающихся в ООО «СиАйДиЭс» за оказанием стоматологических услуг. Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно и самостоятельно.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, виниры, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы).

Безусловные гарантии:

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума (при необходимости);

- проведение лечения специалистами, полностью соответствующими лицензионным требованиям, имеющими необходимые квалификационные категории и должный профессиональный уровень;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Республики Беларусь (далее – РБ), с соблюдением предъявляемых к ним требований Клинических протоколов стоматологического профиля;
- безопасность лечения, что обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, среднего медицинского персонала, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РБ материалов;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости профилактики нежелательных последствий;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий и ограничений по срокам, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

Прогнозируемые гарантии.

Прогнозируемые гарантии - это предвидение врачом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации клинических обстоятельств, эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок - это период бесплатного устранения устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента), а также бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.)

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку формы восстановленного зуба, корректировку ложа съемного зубного протеза и др.

В стоматологии результат лечения зависит не только от доктора, но и от состояния здоровья пациента. ООО «СиАйДиЭс» гарантирует правильность проведенных процедур,

соответствие их требованиям Клинических протоколов стоматологического профиля, что определяет качество стоматологических услуг.

Гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические услуги для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта пациента;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний пациента, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;
- иных обстоятельств установления гарантий

Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным.

С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со среднестатистическими, в пределах сроков, установленных в ООО «СиАйДиЭс», что фиксируется лечащим врачом в медицинской документации.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным (в таком случае медицинская организация может предоставить только безусловные гарантии):

- профессиональная гигиена полости рта
- отбеливание зубов;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- лечение молочных зубов;
- временная пломба;
- обработка и пломбирование корневых каналов;
- повторное эндодонтическое лечение, лечение по диагнозу периодонтит и хронический периодонтит;
- временные коронки;
- временные съемные протезы;
- ортодонтическое лечение;
- ортодонтические аппараты;
- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя имплантата;
- на услуги по рентгенодиагностике;

ООО «СиАйДиЭс» будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при условиях:

- в процессе лечения осуществлен весь согласованный план лечения;
- выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) осуществляется только в ООО «СиАйДиЭс»;
- пациент будет соблюдать указания/рекомендации лечащего врача;
- в период лечения/оказания услуги у лечащего врача ООО «СиАйДиЭс» пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации;
- при обращении за экстренной помощью в другую медицинскую организацию пациент предоставит ООО «СиАйДиЭс» выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- выявленные недостатки выполненной работы будут исправляться только в ООО «СиАйДиЭс»;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- пациент соблюдает рекомендации лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);

- пациент соблюдает график обязательных профилактических осмотров, назначенный лечащим врачом, и в обязательном порядке является на осмотр не реже 1 раза в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раза в 3 месяца, и проводит обязательную профессиональную гигиену полости рта в клинике ООО «СиАйДиЭс»;

- в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) – при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при протезировании. При возникновении гарантийного случая врач устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые определяются врачом;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента;
- наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- клиническая ситуация в полости рта пациента, данные осмотров, рентгенологического исследования;
- объем выполнения пациентом рекомендованного (рационального) плана лечения;
- как и сколь интенсивно могут быть ограничены гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- сложность клинического случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности и образа жизни пациента, которые могут негативно повлиять на результаты его стоматологического лечения

Медицинская организация не устанавливает гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг либо аннулирует предоставленные гарантии при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока, срока службы и ограничивает их предоставлением только безусловных гарантий, в следующих случаях:

- невозможно провести или пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, рентгенологических исследований;
- пациент не согласен с рациональным планом лечения/протезирования, предложенным врачом-стоматологом (лечащим врачом);

- у пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

- при починке протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;

- прекращено лечение пациента не по инициативе медицинской организации: систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин; Систематическая неявка (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин, равно как не уведомление лечащего врача о причинах такой неявки, что подтверждается соответствующими записями в стоматологической амбулаторной карте, признается медицинской организацией как отказ от медицинского вмешательства по смыслу статьи 45 Закона РБ № 2435-ХІІ от 18.06.1993 г. «О здравоохранении». Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за экстренной помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

- возникли осложнения по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, рекомендаций лечащего врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;

- возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения;

- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологическими услугами в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за экстренной помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

- пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий (просрочка более 1 месяца) по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены в ООО «СиАйДиЭс» (не реже 1 раза в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах не реже 1 раза в 3 месяца));

- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- естественный износ матриц замковых съемных протезов;

- пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у ООО «СиАйДиЭс» возможности установить срок гарантии/срок службы, но продолжил лечение.

В случае возникновения в период гарантийного срока, срока службы указанных обстоятельств пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Действия пациента при наступлении гарантийного случая.

В случае возникновения в течение установленного врачом срока или срока, установленного данным Положением, любых изменений в состоянии здоровья, осложнений или иных отклонений, дефектов, немедленно обратиться в ООО «СиАйДиЭс», в противном случае Исполнитель снимает с себя ответственность за развитие негативных последствий.

Пациент должен обратиться к администратору ООО «СиАйДиЭс» и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра, врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем.

При возникновении спорных вопросов и предъявлении письменных требований пациента, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), ООО «СиАйДиЭс» в 14-тидневный срок проводится проверка качества результата выполненной работы (оказанной услуги), в соответствии с нормами Положения о системе оценки и контроля качества стоматологической помощи, действующим в ООО «СиАйДиЭс». После проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги), врачебная комиссия принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Сроки гарантии и сроки службы при оказании стоматологических услуг в ООО «СиАйДиЭс»

Виды работ (терапевтическая стоматология)	Гарантийный срок	Средний срок службы
Пломба из композиционного материала	1 год	2-5 лет
<p>Данные сроки на услуги терапевтической стоматологии установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.</p> <p>При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30 %.</p> <p>При КПУ > 18 — сроки снижаются на 50 %.</p> <p>При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70 %.</p>		
Виды работ (ортопедическая стоматология)	Полный гарантийный срок	Средний срок службы
Керамическая вкладка, коронка, винир, мост	1 год	5-7 лет
Керамическая коронка, мост из диоксида циркония	1 год	5-10 лет
Мостовидные протезы и коронки металлокерамические	1 год	3-5 лет
Бюгельные протезы	1 год	3 года
Пластмассовые и композитные протезы	1 год	2 года
<p>1. Гарантии на услуги ортопедической стоматологии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов, в остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.</p> <p>2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.</p> <p>3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;</p> <p>4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;</p>		

Полный гарантийный срок (срок службы) на отдельные виды ортопедических услуг установлен приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам».