

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
Медицинского унитарного предприятия
«Медицинский центр «Горизонт»
от 01.02.2023 г. №14

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГАРАНТИЙ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ
В МЕДИЦИНСКОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ГОРИЗОНТ»

2023

**Основные термины,
используемые в настоящем Положении
о порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги,
и их определения**

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Безусловные или обязательные гарантии включают в себя:

- учет показателей общего состояния здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус;
- показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения — 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, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Министерством здравоохранения Республика Беларусь материалов, не утративших сроков годности;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после 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).

Прогнозируемые гарантии - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

- либо в виде сроков (гарантийного срока) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине Пациента;

– либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

Гарантийный срок - календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, в течение которых работа (услуга) должны соответствовать требованиям к их качеству, определенным в порядке, установленном законодательством. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

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);

– ситуация в полости рта Пациента - что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

– объем выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения: какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (Пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

– сложность выполненной работы - необычность 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 Пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

– **Профилактический осмотр** предполагает внешний осмотр и осмотр полости рта с целью объективной оценки гигиенического статуса и конкретно работы (услуги), на которую распространяется гарантия. Например, если гарантия распространяется на пломбу, то лечащим врачом оценивается состояние пломбы на изменение ее в цвете, усадки и проверки краевого прилегания. Если имеются коронки, виниры или протезы, то проверяется их состояние, функция, цвет и

определяется необходимость их замены. Если в полости рта установлены импланты, то лечащий врач так же проверяет атрофию костной ткани, фиксацию абатмента и коронки, при необходимости можно сделать снимок и посмотреть более детально.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги (далее по тексту – Положение) в Медицинском унитарном предприятии «Медицинский центр «Горизонт» (далее по тексту – Предприятие) разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002г. №90-З "О защите прав потребителей", Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-ХП «О здравоохранении» (далее – Закон) и иными нормативными правовыми актами Республики Беларусь, и размещается в холле Предприятия в доступном для Пациентов (заказчиков, посетителей) Предприятия месте (2-й этаж, напротив регистратуры), а также в кабинете лечащего врача.

Настоящее Положение утверждается приказом главного врача Предприятия.

Настоящее Положение обязательно для работников Предприятия и всех Пациентов, обращающихся на Предприятие за оказанием стоматологических услуг (далее по тексту – услуги).

Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно.

Гарантийные сроки на выполненные стоматологические услуги для каждого Пациента устанавливаются врачом-стоматологом Предприятия 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.

Гарантия выдаётся на законченное лечение, которое считается законченным:

- при кариеесе – после постановки постоянной пломбы;
- при протезировании – после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съёмной и оформления гарантийного талона.

С учётом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков установленных Предприятием, что фиксируются лечащим врачом в гарантийном талоне, а также в медицинской карте Пациента.

При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги) Пациент должен обратиться по телефону или лично на

Предприятие и, изложив суть замечания, записаться на приём к лечащему врачу. Если врачом будет установлено, что эти недостатки не связаны с нарушением Пациентом предварительно сообщённых ему гарантийных условий, условий эксплуатации, они подлежат устранению путём исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты Пациентом.

Предприятие выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:

- осуществление всего согласованного плана лечения;
- выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) только на Предприятии;
- посещение профилактических осмотров с частотой, рекомендованной лечащим врачом и указанной в гарантийном талоне;
- исправление выявленных недостатков на Предприятии;
- при обращении в другую стоматологическую клинику за экстренной помощью Пациент предоставляет лечащему врачу Предприятия выписку из медицинской карты и снимки;
- регулярное проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год и только на Предприятии.

Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- возникновение у Пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный приём лекарственных средств при лечении других заболеваний;
- не соблюдение Пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
- не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);
- не проведение пациентом обязательного профилактического осмотра, назначаемого лечащим врачом и проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца;

Предприятие не несет гарантийных обязательств при оказании стоматологических услуг перед Пациентом в следующих случаях:

- проводится лечение зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- невозможно провести или Пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

- при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе Пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- Пациент не согласен с рациональным планом протезирования, предложенным врачом-стоматологом-ортопедом (лечащим врачом) в соответствии с расчётом выносливости периодонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- у Пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешённых к применению на территории Республики Беларусь;
- устанавливается протез, изготовленный Пациентом самостоятельно без непосредственного привлечения (участия) врача-стоматолога-ортопеда (лечащего врача) Предприятия;
- при починке съёмного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;
- прекращено лечение Пациента не по инициативе Предприятия;
- возникли осложнения по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения.

Гарантии не распространяются:

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;
- на лечение молочных зубов;
- на ортодонтические аппараты;
- на дентальную имплантацию;
- на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя импланта.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

Предприятие устанавливает гарантийные сроки на следующие виды стоматологических работ (услуг):

| Виды работ (услуг) | *Гарантийные сроки |
|---|--------------------|
| Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация): | |
| Пломба из композиционного материала | 1 год |
| Пломба из стеклоиномерного цемента | 1 год |
| Первичное лечение корневых каналов | 1 год |

| | |
|---|--------|
| **Ортопедическая стоматология: | |
| несъемные зубные протезы: | |
| штампованно-паянные | 1 год |
| пластмассовые | 6 мес. |
| цельнолитные | 2 года |
| металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые | 1 год |
| безметалловые | 1 год |
| съемные зубные протезы: | |
| пластиночные пластмассовые | 6 мес. |
| бюгельные | 1 год |

***При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды услуг уменьшаются на 50%.**

****Основание:** приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 №394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»

3. СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ.

Ввиду того, что предметом договора является оказание медицинских услуг, где результат во многом зависит от биологических особенностей организма, а также учитывая трудности чёткого прогноза результата лечения, возможно предоставление сокращённой гарантии в следующих случаях:

- гарантия не предоставляется при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину);
- гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не на Предприятии;
- гарантия не предоставляется на пломбу при разрушении >1/2 объёма зуба. Это является показанием к протезированию.

Длительность сокращенной гарантии устанавливается лечащим врачом.

Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не представляется возможным. К таким услугам относятся:

- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное (перелечивание) при не возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами);
- обработка и пломбирование корневых каналов при хронических и острых заболеваниях периапикальных тканей;
- зубы, ранее леченые не на Предприятии;

- зубы поврежденные (сколы, отколы стенок, переломы) в результате травматического повреждения;
- профессиональная гигиеническая чистка зубов;
- временная повязка (пломба);
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, пластику мягких тканей и др.);
- сложное ортопедическое лечение с восстановлением высоты прикуса;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- лечение заболеваний периодонта;
- временные коронки;
- отбеливание зубов.

Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);
- при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим Пациентом.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом в индивидуальном порядке и обязательно должен быть доведен до сведения Пациента с записью в медицинской карте. Если по каким-либо причинам (по вине Пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятие ответственности Предприятия за результат лечения.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. В данном случае гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие заболеваний дёсен. В данном случае гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

Гарантия не предоставляется на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, накусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания.

Просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

Профилактический осмотр является мероприятием проводимым в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.).

Гарантия не выдаётся или аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения более чем на месяц;
- если при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов Предприятия;
- если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или не пользуется им.

Составлено:
Заведующий
стоматологическим отделением,
врач стоматолог-терапевт



Ю.С. Тихомирова
«01» 02 2023 г.

СОГЛАСОВАНО:
Юриисконсульт



Т.И. Коверчик
«01» 02 2023 г.

Ознакомлены и согласны:

Врач стоматолог-терапевт



Н.В. Астахова
«01» 02 2023 г.

Врач стоматолог-терапевт



Л.А. Реут
«01» 02 2023 г.

Врач стоматолог-ортопед



И.В. Хруцкий
«01» 02 2023 г.