

Положение
о гарантийных сроках и сроках службы на
стоматологические услуги

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги (далее – Положение) является локальным правовым актом ООО «ШедоГрупп» (далее-Клиника) устанавливающим условия гарантии, гарантийные сроки и сроки службы на результат оказанных Клиникой медицинских стоматологических услуг и работ (далее - Услуги) пациентам и имеет целью обеспечение надлежащего выполнения Клиникой своих обязательств.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-ХП «О здравоохранении», иными актами законодательства Республики Беларусь.

1.3. Клиника вправе вносить изменения и дополнения в настоящее Положение, которые вступают в силу с момента утверждения директором Клиники.

1.4. Положение размещается в общем доступе на интернет-сайте Клиники по адресу: <https://www.shedo.by> (далее - сайт) и у администратора Клиники.

1.5. Пациент ознакамливается с Положением самостоятельно на сайте Клиники либо у администратора Клиники по его требованию.

2. Термины и определения

2.1. Гарантийный срок - период, в течение которого результат работы (услуги) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

2.2. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможности использования результаты работ (услуг) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по ее вине.

2.3. Стоматологические работы (услуги) - медицинские манипуляции, направленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические свойства в течение установленного гарантийного срока.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом в информированном добровольном согласии.

2.5. Несущественный недостаток результата работы (услуги) — это устранимый недостаток, который не препятствует использованию результата стоматологических услуг/работ в соответствии с его назначением. (подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовка ложа съемного зубного протеза и др.).

2.6. Профилактический осмотр - мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности терапевтического лечения и ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.).

3. Порядок установления гарантий и сроков службы на стоматологические услуги

3.1. Гарантийные сроки, срок службы устанавливаются только на услуги (работы), имеющие о вещественный результат: пломбы, виниры, зубные коронки и пр.

3.2. Гарантийный срок и срок службы на оказанные медицинские услуги устанавливает

лечащий врач индивидуально, исходя из клинической ситуации пациента, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного лечащим врачом и фиксирует его в стоматологической амбулаторной карте пациента.

3.3. Гарантия предоставляется на стоматологические услуги (работы), которые считаются завершенными (описаны в разделе 4 настоящего Положения).

3.4. Гарантийный срок исчисляется со дня передачи результата оказанной услуги пациенту.

3.5. Гарантийные обязательства выполняются Клиникой при одновременном соблюдении следующих условий:

3.5.1. соблюдение пациентом определенного ему графика профилактических/ контрольных осмотров;

3.5.2. соблюдение пациентом правил эксплуатации стоматологических изделий;

3.5.3. проведение коррекции работ, оказанных Клиникой только в Клинике;

3.5.4. обращение именно в Клинику в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения;

3.5.5. предоставление выписки из стоматологической амбулаторной карты и рентгенологических снимков из других учреждений здравоохранения в случае обращения пациента к ним за неотложной стоматологической помощью;

3.4.6. соблюдение иных условий и требований, предусмотренных настоящим Положением.

3.5. В некоторых конкретных индивидуальных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах сроков, установленных Клиникой, что фиксируется лечащим врачом в стоматологической амбулаторной карте и доводится до пациента.

4. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг (работ)

При установлении гарантийного срока и сроков службы на результаты стоматологических услуг (работ) в Клинике применяются нижеуказанные сроки:

4.1. Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из композиционного материала	1 год	2 года
2	Пломба из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	6 месяцев

4.1.1. Днем окончания работ по терапевтическому лечению является постановка постоянной пломбы.

4.2. Ортопедическое лечение

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Винир безметалловый	1 год	До 2-х лет
2	Коронка металлокерамическая	1 год	До 2-х лет
3	Коронка безметалловая	1 год	До 2-х лет
4	Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	До 2-х лет
5	Мостовидный протез из металлокерамики	1 год	До 2-х лет
6	Несъемный протез из диоксида циркония (в т.ч. с балкой) с фиксацией на имплантах	1 год	До 2-х лет
7	Несъемные металлокерамический протез с	1 год	До 2-х лет

	фиксацией на имплантах		
8	Временные несъемные металлоакриловые протезы с фиксацией на имплантах	6 месяцев	До 1 года
9	Бюгельные протезы	1 год	До 2-х лет
10	Пластиночные протезы	6 месяцев	До 2-х лет
11	Временные коронки и временные замещающие протезы (разобщающие, имедиат, адгезионные и т.д.)	-	-
12	Временные протезы из фрезерованной пластмассы CAD/CAM	6 месяцев	До 1 года

4.2.1. Признаками завершения ортопедического лечения является фиксация стоматологического изделия на постоянной основе, а при изготовлении съёмных протезов - сдача съёмной конструкции.

4.2.2.К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки, мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы.

Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то срок службы ограничивается периодом установленным лечащим врачом для замены временной конструкции (но не более 1 года).

До момента сдачи или фиксации ортопедической конструкции на постоянной основе пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане лечения.

При возникновении осложнений кариозного процесса (пульпит, апикальный периодонтит) в период гарантийного срока, при отсутствии дефектов постоянной конструкции или пломбы, пломбировка (первичная, повторная) корневых каналов проводится за счет средств пациента по утвержденному на момент проведения работ прейскуранту. Постоянная пломба устанавливается согласно гарантийным обязательствам - за счет Клиники.

4.3. Хирургическое лечение

№	Наименование	*Срок гарантии	*Срок службы
1	Остеоинтеграция имплантов	1 год	1 год

4.3.1. В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом) в течении гарантийного срока Клиника берет на себя обязательство по бесплатной замене импланта на новый у соответствующего производителя. Стоимость повторной операции по замене импланта и иных расходных материалов, которые будут затрачены при проведении операции оплачивается дополнительно пациентом.

Стоимость работ по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие работы по протезированию оплачиваются пациентом отдельно, согласно прейскуранту Клиники, действующему на момент проведения.

4.3.2. Гарантия на стоматологическую имплантацию предоставляется при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения согласно плану лечения в Клинике;
- строгое соблюдение рекомендаций лечащего врача;
- обязательный контрольный осмотр врача не реже 1 раза в 6 (шесть) месяцев с проведением профессиональной гигиены полости рта и при необходимости с проведением рентгенологического исследования.

Данные процедуры оплачиваются пациентом дополнительно в полном объеме.

Пациент соглашается с тем, что курение как во время лечения, так и весь последующий период снижает гарантийные сроки и сроки службы на 50%.

4.3.3. На иные виды хирургических стоматологических услуг гарантия не устанавливается.

4.4. Ортодонтическое лечение

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	При отклеивании брекета	На период лечения при условии обращения в течение 3 дней после фиксации	На период лечения при условии обращения в течение 3 дней после фиксации

5. Сроки гарантии и сроки службы при выполнении работ с применением комплекса «Имплант – сервис».

5.1. Имплант - сервис - комплекс предлагаемых Клиникой профилактических мероприятий для пациентов, позволяющих продлить гарантию на стоматологическую имплантацию.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Остеоинтеграция имплантов	до 5 лет	5 лет

5.2. Комплекс «Имплант- сервис» предоставляется при соблюдении следующих условий:

5.2.1. проведение комплексного лечения согласно плану лечения в Клинике;

5.2.2. прохождение профессиональной гигиены в Клинике в т.ч. в области имплантов через 6 месяцев после постоянного протезирования импланта, далее 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев у врача стоматолога Клиники;

5.2.3. прохождение контрольного рентгенологического исследования в Клинике, профилактического осмотра по назначению врача, но не реже 1 раз в год.

Процедуры, описанные в подп. 5.2.1. - 5.2.3. оплачиваются пациентом дополнительно в полном объеме.

6. Сокращенные гарантийные сроки. Случаи непредоставления гарантии.

6.1. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом (о чем делается соответствующая отметка в стоматологической амбулаторной карте) после оказания стоматологических услуг в следующих случаях:

6.1.1. протезирование зубов с диагнозом хронический апикальный периодонтит;

6.1.2. лечение заболеваний маргинального периодонта;

6.1.3. шинирование зубов пломбирочным материалом со стекловолокном, в т.ч. изготовление адгезионного протеза;

6.1.4. лечение молочных зубов;

6.1.5. профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

6.1.6. отбеливание зубов;

6.1.7. при патологии прикуса: прямой, открытый, глубокий, перекрестный, мезиальный, дистальный;

6.1.8. при патологической стертости зубов, при патологической подвижности зубов;

6.1.9. расположение кариозной полости ниже уровня десны;

6.1.10. лечение несформированных зубов;

6.1.11. при наличии вредных привычек у пациента;

6.1.12. несвоевременное протезирование;

6.1.13. при временном отсроченном пломбировании (при глубоком кариесе, при эндодонтическом лечении);

6.1.14. реставрационные работы дефекта зуба пломбой при разрушении более половины твердых тканей (индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба (ИРОПЗ) более 0,5;

6.1.15. установление пломбы или протезирование при снижении высоты прикуса, повышенном тоне жевательных и мимических мышц, бруксизме;

6.1.16. на сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов;

6.1.17. на ремонтные зуботехнические работы;

6.1.18. пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

6.1.19. при выборе пациентом альтернативного плана лечения/протезирования, при котором не будет достигнут максимальный терапевтический эффект;

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

6.1.21. при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;

6.1.22. систематическая неявка пациента (более двух раз подряд) на прием без уважительных причин;

6.1.23. при возникновении осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнении назначенного лечения, рекомендаций лечащего врача, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;

6.1.24. в случае непредвиденных обстоятельств (несчастные случаи, травмы, переломы и т.д.), способных повлиять на результат лечения;

6.1.25. при выявлении или возникновении у пациента в период гарантийного срока и срока службы заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов, вредные внешние воздействия и др.), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в тканях полости рта;

6.1.26. пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологическими услугами в любое другое медицинское учреждение.

Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за неотложной помощью, находясь в другом населенном пункте, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

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

6.1.28. при прекращении лечения по инициативе Пациента;

6.1.29. пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (профилактические осмотры 1 раз в 6 месяцев, проведение профессиональной гигиены полости рта, уход за протезами и т.д.);

6.1.30. естественный износ матриц замковых съемных протезов;

6.1.31. на стоматологические изделия, установленные на зубы с патологией маргинального и апикального периодонта, леченые ранее в других медицинских учреждениях;

6.1.32. на эндодонтическое лечение зубов (первичное и повторное);

6.1.33. на стоматологические работы и изделия при клинических ситуациях и анатомических особенностях пациента, которые делают невозможным достижение максимального терапевтического эффекта (повышенная саливация, ограниченное открытие рта, повышенный рвотный рефлекс и др.);

6.1.34. в случае отказа от фиксации протезов на постоянный цемент. Ответственность за возможные осложнения ложится на пациента, последующее изготовление новых протезов производится за его счет;

6.1.35. на стоматологические ортопедические изделия с опорой на имплантах, которые были установлены в другой медицинской организации;

6.1.36. при отказе пациента от проведения гигиенических мероприятий (профессиональное удаление зубных отложений при показателях гигиенического индекса ОНI-S более 0,6) ;

6.1.37. на ортодонтическое лечение, установка брекет- систем, изготовление ретейнеров и капп после окончания ортодонтического лечения;

6.1.38. проведением операции удаления зуба;

6.1.39. восстановлением либо изменением объема костной ткани (синус-лифтинг, расщепление альвеолярного отростка, направленная костная регенерациями т.д.);

6.1.40. транспозицией нижнечелюстного нерва;

6.1.41. пластику мягких тканей, мягкотканную аугментацию;

6.1.42. на все виды работ по стоматологической хирургии при наличии у пациента в настоящем и прошлом следующего перечня заболеваний, но не ограничиваясь данным списком: сахарный диабет, сердечно-сосудистые заболевания, включая наличие операций на сердце, гепатит В, С, ВИЧ/СПИД, заболевания крови и иммунной системы, гормональные заболевания, онкологические заболевания, ревматоидные и системные заболевания соединительной ткани, операции по трансплантации органов и тканей, психические расстройства, отягощенный аллергологический анамнез. Перечень заболеваний, которые могут отменить гарантийные обязательства на все виды работ по стоматологической хирургии, может быть расширен по усмотрению лечащего врача. Работы по хирургической стоматологии в подобных случаях оказываются пациенту на его риск;

6.1.43. в случае проведения лечения или протезирования (при согласовании с пациентом) без гарантированного положительного результата, гарантии на такие случаи не распространяются, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

6.2. Сокращенный гарантийный срок устанавливается лечащим врачом в следующих случаях:

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

- при показателе гигиенического индекса «ОНИ-S», определяемый врачом, больше 0,6 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50 %.

- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) равное 13 и более сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.

7. Оформление гарантийных обязательств и порядок обращения

7.1. Гарантийный срок на каждую оказанную услугу фиксируется в стоматологической амбулаторной карте Пациента лечащим врачом.

7.2. При обнаружении пациентом в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков выполненных стоматологических работ (оказанных услуг), пациент должен обратиться по телефону или лично в Клинику и изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

После проведения осмотра лечащий врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

В случае если при приеме лечащим врачом (либо врачом, его замещающим) будет установлено, что заявленные пациентом недостатки не связаны с нарушением им предварительно сообщенных ему гарантийных условий, условий эксплуатации либо подтвержденные заключением судебно-медицинской экспертизы, Пациент вправе по своему выбору предъявить Клинике одно из следующих требований:

7.3.1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

7.3.2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);

7.3.3. безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом Пациент обязан вернуть ранее переданное ему Клиникой изделие;

7.3.4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

7.3.5. расторжение договора на оказание платных стоматологических услуг и возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены Клиникой в сроки, согласованные сторонами.

При согласовании сроков устранения недостатков учитывается состояние здоровья пациента, период, необходимого для изготовления медицинского изделия, график работы врача, график визитов пациента и согласовывается Сторонами в письменном виде.

Порядок и сроки возврата денежных средств согласовываются сторонами дополнительно в письменной форме.