

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

УЗ «Жодинская центральная
городская больница»

«12» мая 2025г.

Т.И. Никифорова

ПОЛОЖЕНИЕ

***О предоставлении гарантий (для пациентов стоматологической
поликлиники) учреждения здравоохранения
«Жодинская центральная городская больница»***

Настоящее Положение наряду с другими документами и приказами учреждения здравоохранения «Жодинская центральная городская больница» (далее по тексту — УЗ «Жодинская ЦГБ»), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между УЗ «Жодинская ЦГБ» и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

УЗ «Жодинская ЦГБ» строго руководствуется:

- Кодексом Республики Беларусь от 07.12.1998 г. № 218-3 (ред. от 09.01.2017 г.) «Гражданский кодекс Республики Беларусь» (с изм. И доп., вступившими в силу с 16.05.2017г.);
- Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-3 (ред. от 29.10.2015г.) «О защите прав потребителей»;
- Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 г. № 2435-XII (ред. от 21.10.2016г.) «О здравоохранении»;
- 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 и приказами, утвержденными Министерством здравоохранения и главным врачом УЗ «Жодинская ЦГБ». Настоящее Положение утверждается

приказом главного врача УЗ «Жодинская ЦГБ». Настоящее Положение обязательно для работников стоматологической поликлиники УЗ «Жодинская ЦГБ» и всех пациентов, обращающихся в поликлинику за оказанием стоматологических услуг.

Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно и самостоятельно.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

Гарантия (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

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, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

Гарантийный срок — период, в течение которого исполнитель (УЗ «Жодинская ЦГБ») обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

Недостаток — это несоответствие результата стоматологических работ обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии либо лечащим врачом стоматологической поликлиники УЗ «Жодинская ЦГБ».

Несущественный недостаток — это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток — это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы

----- Т.И.Никифорова

по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Гарантия качества – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения (за исключением возникновения у пациента в процессе лечения/оказания услуги или после его окончания проблем/осложнений и других побочных эффектов медицинского вмешательства сугубо биологического характера организма пациента, не связанных с нарушением стоматологической поликлиникой лечебных технологий, о которых пациент был заранее предупрежден и сохраняется (функциональная) целостность результатов выполненных/изготовленных (пломб, протезов и др.).

Гарантийный срок – календарный срок, в течение которого результат работы (услуги) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке установленным законодательством (ст.1 Закона РБ от 09.01.2002 № 90-З(ред. от 05.01.2022) «О защите прав потребителей»). Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы пациенту и подписания акта выполненных работ.

Прогнозируемые гарантии – это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

1.2. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

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

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.



----- Т.И.Никифорова

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/рационального (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;
- 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 медицинских работников, 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).

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

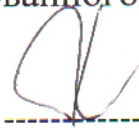
- Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- Проведение консультации и консилиума (при необходимости);
- Проведение лечения специалистами, полностью соответствующими лицензионным требованиям, имеющими необходимые квалификационные категории и должный профессиональный уровень;

----- Т.И.Никифорова

- Учет показателей общего 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, среднего медицинского персонала;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Министерством Здравоохранения Республики Беларусь материалов, не утративших сроков годности;
- Использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- Проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 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).

Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения:

- отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;



----- Т.И.Никифорова

—выполнение лечения по настоянию пациента по методике, отличной от оптимальной;

—Реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

О том, что УЗ «Жодинская ЦГБ» может предоставить только безусловные гарантии, лечащий врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации (амбулаторной карте).

1.3. «ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ» ГАРАНТИИ

Прогнозируемые гарантии – это предвидение лечащим врачом определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

Принцип предоставления прогнозируемых гарантий: 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:

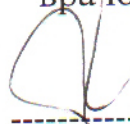
—состояние здоровья пациента — наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные амбулаторной карты пациента);

—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 (рационального) 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);



----- Т.И.Никифорова

— особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты его 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.

Гарантийные сроки 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 (изложенных выше).

Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным:
—при кариесе – после постановки постоянной пломбы;
—при протезировании – после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной и установления лечащим врачом гарантийных сроков.

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 УЗ «Жодинская ЦГБ», что фиксируется лечащим врачом в медицинской документации (амбулаторной карте пациента).

В соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей» лечащий врач доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде записи в медицинской амбулаторной карте, Информированном добровольном согласии, либо в договоре с Приложением к акту выполненных работ (оказанных услуг)).

УЗ «Жодинская ЦГБ» будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена полости рта и полость рта полностью санирована;
- если в процессе лечения будет осуществлен весь согласованный план лечения;
- если выполнение коррективки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу)



----- Т.И.Никифорова

осуществляется только в стоматологической поликлинике УЗ «Жодинская ЦГБ»;

—если пациент будет регулярно проходить мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год и только в стоматологической поликлинике УЗ «Жодинская ЦГБ».

—если 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;

—если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания/рекомендации лечащего врача;

—если в период лечения/оказания услуги у лечащего врача стоматологической поликлиники УЗ «Жодинская ЦГБ» пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой организации;

—если при обращении за скорой помощью в другую медицинскую организацию, пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

—если выявленные недостатки выполненной работы будут исправляться в стоматологической поликлинике УЗ «Жодинская ЦГБ»;

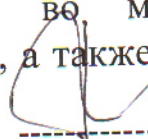
—если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

—если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта, рекомендованные лечащим врачом.

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

1.4. 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


----- Т.И.Никифорова

четкого прогноза результата лечения, возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов и наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.
- Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50 %;
- При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;
- При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- Другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента и отраженные в амбулаторной карте пациента.

Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока, срока службы при следующих обстоятельствах:

- возникновении 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 соблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, и результатом работы (услуги);
- несоблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги);

----- Т.И.Никифорова

—не проведение пациентом обязательного профилактического осмотра, назначенного лечащим врачом и проводимого в обязательном порядке, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах до трех раз в период оказания услуги.

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:

—отказа от завершения согласованного плана лечения;

—несоблюдения рекомендаций врача;

—несоблюдения гигиены полости рта и неявки на очередной профилактический осмотр;

—не подписания Приложения к Акту оказания стоматологических услуг.

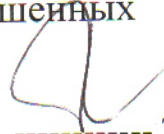
УЗ «Жодинская ЦГБ» не устанавливает гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг либо аннулирует предоставленные гарантии при возникновении всякого рода недостатков в период гарантийного срока, срока службы и ограничивает их предоставлением только безусловных гарантий,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

— проводится лечение зубов, ранее подвергшихся эндодонтическому лечению;

—невозможно провести или пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

— пациент не согласен с рациональным планом лечения/протезирования, предложенным врачом-стоматологом (лечащим врачом) (в соответствии с расчётом выносливости периодонта опорных зубов, учитывая данные исследований; деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.). При наличии альтернативного варианта лечения по просьбе (настоянию) пациента лечебные мероприятия не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае, могут быть проведены с согласия пациента. При этом пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента УЗ «Жодинская ЦГБ» вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество не несет, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается и ограничивается безусловными гарантиями;

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



----- Т.И.Никифорова

- устанавливается протез, изготовленный пациентом самостоятельно без непосредственного привлечения (участия) врача-стоматолога-ортопеда (лечащего врача);
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;
- прекращено лечение пациента не по инициативе стоматологической поликлиники; 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 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 первой 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 первой 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 осмотров и необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами;
- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния,

----- Т.И.Никифорова

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 возможности установить срок гарантии, 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.

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

- Обработка и пломбирование корневых каналов;
- На периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- Временная пломба;
- Ортодонтическое лечение; ортодонтические аппараты;
- Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- Лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- Отбеливание зубов;
- Временные коронки;
- Временные съемные протезы;
- На фиксацию декоративных зубных украшений;
- На лечение молочных зубов;
- На услуги по рентгенодиагностике.

ВНИМАНИЕ!!!

Гарантийные обязательства стоматологической поликлиники УЗ «Жодинская ЦГБ» не освобождают пациента от необходимости оплачивать в полном объеме профилактические осмотры и связанные с ними медицинские мероприятия, а именно, медицинский осмотр, снятие зубных отложений, перебазировки базисов съемных протезов, проведение рентгенологического исследования и пр. При выявлении после проведения лечения недостатков в течение 1 месяца, в случае если компетентные лица либо врачебная комиссия установят, что эти недостатки не связаны с нарушением пациентом предварительно сообщенных ему гарантийных условий, условий

----- Т.И.Никифорова

эксплуатации, а также выявят недостатки в работе лечащего врача (постановка неправильного диагноза, нарушение технологии, методики лечения и т.п.), они подлежат устранению путем исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты пациентом.

1.5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов стоматологических услуг (квитанция об оплате, счет, акт выполненных работ). Подтверждением права на гарантию является запись в стоматологической амбулаторной карте пациента, подтвержденная подписью лечащего врача и пациента, а так же подписанное пациентом Приложение к акту выполненных работ (оказанных услуг по ортопедической стоматологии) - (см. Приложение 1).

1.6. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

- пациент обращается к лечащему врачу или, в его отсутствие, к заведующему стоматологической поликлиникой;
- лечащий врач в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня);
- в назначенное время явиться в стоматологическую поликлинику к своему лечащему врачу для медицинского осмотра и установления факта гарантийных обязательств;
- не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую организацию (поликлинику) за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.
- при предъявлении пациентом требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), стоматологическая поликлиника УЗ «Жодинская ЦГБ», в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90-З (ред. от 29.10.2015 г.) «О защите прав потребителей», имеет право создавать (при необходимости и на

----- Т.И.Никифорова

усмотрение руководителя стоматологической поликлиники) врачебную комиссию по проверке качества, при этом, исполнитель обязан проинформировать пациента о его праве на участие в проверке качества, также о месте и времени проведения такой проверки.

Пациенту разъясняется право в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 19.01.2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителя», в 14-ти дневный срок провести проверку качества результата выполненных работ (оказанных услуг) с занесением соответствующей записи в амбулаторную карту пациента.

После проведения проверки качества результата выполненной работы (оказанной услуги), врачебная комиссия (если таковая была создана) принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При не создании комиссии лечащий врач вправе, опираясь на свои профессиональные знания и опыт, а также на законодательство и Положение, самостоятельно определить,

является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются, с соответствующей записью в амбулаторную карту пациента с подписью заведующего(ей) стоматологической поликлиникой.

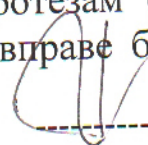
При наличии установленного существенного недостатка стоматологической работы, подтвержденного результатами проведенной проверки качества в соответствии с нормами Закона РБ от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей» либо заключением судебно-медицинской экспертизы, пациент вправе предъявить исполнителю требование в месячный срок о:
— безвозмездном устранении недостатков работы.

При этом пациент обязан доказать, что недостатки возникли до момента принятия работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае неудовлетворения вышеуказанного требования в течение 30-дневного срока пациент также вправе по своему выбору предъявить исполнителю одно из следующих требований:

- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- отказ от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

В период адаптации к новым протезам (съемные протезы), в течение 30-ти рабочих дней пациент вправе безвозмездно провести



----- Т.И.Никифорова

коррекцию выполненной работы с последующими рекомендациями врача-стоматолога-ортопеда (лечащего врача). В случае неудовлетворения вышеуказанного требования в течение 30-дневного срока пациент вправе предъявить исполнителю претензию в письменной форме. Все неурегулированные споры и претензии между пациентом и учреждением здравоохранения рассматриваются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

При возникновении спорных вопросов или по другим причинам пациент имеет право обратиться непосредственно к руководителю стоматологической поликлиники либо к руководителю (главному врачу) УЗ «Жодинская ЦГБ». УЗ «Жодинская ЦГБ» оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

2.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.


Гарантийный срок устанавливается на законченное лечение. Законченным лечение считается после постановки постоянной пломбы.

Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Под гарантийным обязательством на пломбу подразумевается следующее: пломба не выпадает, не разрушается.

Гарантийный срок на пломбу составляет 6 месяцев.



----- Т.И.Никифорова

Гарантийные сроки на отдельные виды работ в виду их специфики, биологических особенностях организма, сложности прогнозирования результатов лечения установить не предоставляется возможным.

К ним относятся:

- Эндодонтическое лечение (в том числе лечение корневых каналов зуба при невозможности их полного прохождения (кривизна, склерозирование, ранее сломанный инструмент в канале);
- повторное лечение корневых каналов;
- первичное лечение корневых каналов при деструктивных формах апикального периодонтита;
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- отбеливание зубов;
- лечение заболеваний периодонта.

Гарантийные обязательства не предоставляются в следующих случаях:

- невозможность проведения, либо отказ пациента от диагностических мероприятий (рентгеновских снимков в количестве, требуемом методикой лечения, электроодонтодиагностики и др.)
- при возникновении осложнений по вине пациента (несоблюдение правил гигиены полости рта, несоблюдение рекомендаций врача, несвоевременное сообщение о возникших дефектах);
- возникновении осложнений при вмешательстве в оказанную стоматологическую услугу другим медицинским учреждением, либо с использованием неразрешенных к применению в РБ стоматологических материалов;
- эндодонтическое лечение (в том числе лечение корневых каналов зуба при невозможности их полного прохождения (кривизна, склерозирование, ранее сломанный инструмент в канале);
- повторное лечение корневых каналов;
- первичное лечение корневых каналов при деструктивных формах апикального периодонтита;
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном учреждении;
- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой);
- значительные разрушения зуба более чем на $\frac{1}{2}$ в витальных и девитальных зубах;



----- Т.И.Никифорова

- необходимость восстановления режущего края передней группе зубов;
- пломбирование передних зубов при отсутствии жевательной группы зубов;
- бруксизме;
- обработка и пломбирование корневых каналов при хронических и острых заболеваниях периапикальных тканей;
- лечение заболеваний периодонта;
- на лечение молочных зубов (предоставляется только безусловные гарантии без установления сроков).

При желании и согласии пациента работа может быть выполнена без гарантийных обязательств, что отображается в амбулаторной карте пациента за его подписью до проведения лечения.

Внимание!!! При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе, лечение осуществляется за счет пациента, за исключением постановки пломбы. Бесплатная постановка пломбы осуществляется в течение 6 месяцев от момента лечения глубокого кариеса.

Внимание!!! Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологической поликлиники. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную по вине пациента, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента.

Гарантийные обязательства на пломбу не распространяются в случае повреждения зуба в результате травмы (сколы, отколы стенок, переломы).

Порядок оказания помощи по гарантийным обязательствам:

Пациент обращается к лечащему врачу или, в его отсутствие, к заведующему стоматологической поликлиникой для осмотра и установления факта гарантийных обязательств. Работа

----- Г.И.Никифорова

переделывается бесплатно лечащим врачом или в период его отсутствия (отпуск, больничный лист) другим врачом в течение 3-х рабочих дней.

2.2. УСЛОВИЯ, СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ).

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:
—металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
—безметалловые коронки (протезирование с использованием прессованной и фрезерованной керамики, керамокомпозитные коронки).

К временным ортопедическим работам относятся:
—временные коронки ;
—временные замещающие протезы;

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте. **Внимание!!!** Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической поликлиники и врача-стоматолога снимается, а срок гарантии/срок службы ограничивается периодом установленным лечащим врачом для замены временной конструкции (но не более 6 месяцев).

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установления врачом-стоматологом срока гарантии (службы) и подписания пациентом документов.

Лечащий врач обязан рекомендовать пациенту соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с

----- Т.И.Никифорова

периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ
ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ
ЗУБОВ)

Гарантийный срок на результаты стоматологических ортопедических работ индивидуален, зависит от состояния общего здоровья пациента, вида конструкции изготовленных зубных протезов, от физиологических изменений происходящих в зубочелюстной системе пациента, в том числе и возрастных, от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача-стоматолога-ортопеда и правил пользования зубными протезами.

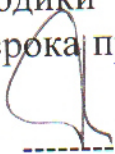
При установлении гарантийного срока на результаты стоматологических ортопедических работ при соблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача-стоматолога-ортопеда и правил пользования зубными протезами рекомендованы следующие сроки:

- ✓ Несъемные зубные протезы:
 - штамповано-паянные – 1 год;
 - пластмассовые – 6 месяцев;
 - мельнолитые – 2 года;
 - Металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые - 1 год;
- безметалловые – 1 год;
- ✓ Съёмные зубные протезы:
 - пластиночные пластмассовые – 6 месяцев;
 - бюгельные – 1 год.
- ✓ При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Гарантийные сроки устанавливаются на законченное лечение.

Возможные случаи снижения гарантии:
согласно Закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок (срок службы) на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии (службы) на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок (срок службы) должен быть оговорен в документах (амбулаторной карте, договоре, приложениях).

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


----- Т.И.Никифорова

—наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;

—наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:

- перелом пластмассового базиса протеза в результате механического повреждения;
- при переделке, починке протезов в других медицинских организациях и стоматологических поликлиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом;
- на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания.
- в случае невозможности проведения, либо отказе пациента от диагностических мероприятий;
- на отдельные виды работ в виду их специфики, биологических особенностей организма (в том числе возникновение аллергической реакции);
- при несогласии пациента с планом ортопедического лечения;
- при отказе пациента соблюдать рекомендации лечащего врача-стоматолога-ортопеда (в том числе отказ пациента носить изготовленные съёмные протезы);
- на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя имплантата;

ВНИМАНИЕ!

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год, а так же профилактического осмотра (При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%).

Гарантийный срок (службы) устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента.

Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

В соответствии с п.п. 34.3 и 34.4. Приказа Министерства

----- Т.И.Никифорова

здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам» гарантийный срок на выполнение услуг по зубопротезированию зависит от состояния общего здоровья, вида и конструкции зубных протезов, от физиологических изменений, происходящих в зубочелюстной системе пациента, в том числе и возрастных от соблюдения пациентом рекомендаций врача – стоматолога-ортопеда и правила пользования зубными протезами. Опрокидывание протеза вследствие неудовлетворительных условий для фиксации в полости рта (а именно, значительная атрофия альвеолярных отростков и слабовыраженный свод неба) не является недостатком выполненной работы!!! О чем пациент предупреждается перед началом лечения и делается отметка в амбулаторной карте.

2.3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология — неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Стоматологическая поликлиника УЗ «Жодинская ЦГБ» вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты). В течение гарантийного периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера

----- Т.И.Никифорова

после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера — минимум 3 года, максимум — пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах и ограничиваются предоставлением только безусловных гарантий:

«Мезиальная окклюзия (скелетная форма)»,
«Дистальная окклюзия (скелетная форма)»,
«Вертикальная резцовая дизокклюзия»,
«Глубокая резцовая окклюзия».

Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Гарантийные обязательства аннулируются:
—при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
—при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток);
—в случае необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;
—после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

Полный гарантийный срок на ортодонтические услуги составляет 1 год. Полный срок службы на ортодонтические услуги составляет 2 года.

Полный гарантийный срок (срок службы) на отдельные виды ортодонтических услуг:

Наименование *Срок гарантии *Срок службы Ретенционные аппараты системы после снятия брекет — 1 год 2 года.

----- Т.И.Никифорова

При отклеивании брекета в течение 7 дней после фиксации, повторная фиксация выполняется по гарантии.

При утере брекета установка нового осуществляется за счет пациента.

При отклеивании ретейнера (сегмента ретейнера) в течение месяца повторная фиксация производится по гарантии. Если у пациента отклеился сегмент и он сам снял весь ретейнер, то его повторная фиксация оплачивается пациентом в полном объеме.

*Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2.4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА НА «ИМПЛАНТАЦИЮ»

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

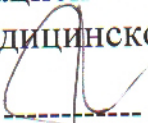
Условия дентальной имплантации с пациентом оговариваются во время осмотра и планирования лечения для согласия на дентальную имплантацию в индивидуальном порядке после консультации, с использованием КЛКТ.

При этом, по возможности, будут учтены индивидуальные особенности организма пациента.

Хирургическое лечение (имплантация) является вмешательством в биологический организм, в котором все процессы протекают индивидуально, и как любое медицинское вмешательство не имеет 100% гарантии на успех, даже при идеальном выполнении всех этапов лечения, поэтому гарантийный срок по данному виду работ не предоставляется.

На процедуру по имплантации предоставляются только безусловные гарантии, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения) и методических инструкций, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь, а именно:

— полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);


----- Т.И.Никифорова

—рациональное планирование имплантации с учетом показаний и противопоказаний, с участием врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога-ортопеда;

—стерильность условий проведения операции имплантации.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом):

- стоматологическая поликлиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются пациентом отдельно, согласно прейскуранту стоматологической поликлиники.

После оказания ортопедических услуг, пациент оплачивает услугу и подписывает Акт оказания стоматологических (ортопедических) услуг и Приложение к нему (см. Приложение 1) в присутствии лечащего врача. Пациент отдает себе отчет о серьезности оказанной услуги (выполненной работы), которая положительно влияет на общее состояние здоровья и качество его жизни, поэтому обязан выполнять все рекомендации лечащего врача стоматологической поликлиники и ознакамливаться с предлагаемыми документами и записями (как в амбулаторной карте, так и Приложениями к договору (если таковые имеются) и к Акту оказания стоматологических (ортопедических) услуг с последующим добровольным и обязательным подписанием необходимых документов.

Заведующая стоматологической поликлиникой
УЗ «Жодинская ЦГБ»



Н.Н.Русак

Начальник отдела
по внебюджетной деятельности



Н.Т.Демьянкова

Юрисконсульт



Е.Н.Дуванова