

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧУП «Леди Чиз»

И.Е. Кандыбович
«02» июня 2026 г.

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, выполняемые в ЧУП «Леди Чиз»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ЧУП «Леди Чиз» (далее — медицинская организация), а также публичным договором возмездного оказания платных стоматологических услуг и услуг рентгенологической диагностики, заключаемым с пациентом, регулирует взаимоотношения, возникающие между медицинской организацией и пациентом при оказании медицинских услуг.

В своей деятельности Медицинская организация руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

Гражданский кодекс Республики Беларусь от 7 декабря 1998 г. № 218-3 (в действующей редакции);

Закон Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении» (в действующей редакции);

Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей» (в действующей редакции);

Закон Республики Беларусь от 7 мая 2021 г. № 99-3 «О защите персональных данных» (в действующей редакции);

Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16 декабря 2025 г. № 203 «Об установлении форм медицинских документов в стоматологии и порядке их заполнения»;

Постановление Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21 мая 2021 г. № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи»;

Действующие клинические протоколы, утвержденные Министерством здравоохранения Республики Беларусь (в том числе Постановления № 80 от 04.08.2017, № 84 от 10.08.2022, № 4 от 11.01.2023, № 66 от 02.05.2023, № 112 от 30.11.2022 и др.);

Приказ Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23 апреля 2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»;

Санитарные нормы и правила, утвержденные Министерством здравоохранения Республики Беларусь, устанавливающие требования к осуществлению медицинской деятельности;

Иные нормативно-правовые акты Республики Беларусь, регулирующие отношения в сфере оказания медицинской помощи, а также локальные правовые акты медицинской организации, утвержденные в установленном порядке.

Настоящее Положение утверждается приказом директора медицинской организации и вступает в силу с момента его утверждения.

Требования настоящего Положения являются обязательными для исполнения всеми работниками медицинской организации, а также всеми пациентами (их законными представителями), обращающимися за оказанием медицинской помощи.

Ознакомление пациента с настоящим Положением обеспечивается путем его

размещения в общедоступных местах: на информационном стенде (рецепции) и на официальном сайте медицинской организации.

Факт ознакомления пациента с условиями предоставления гарантий подтверждается подписью пациента в договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в информированном добровольном согласии, где указывается, что пациент ознакомлен с правилами и условиями оказания услуг в медицинской организации.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И

1.1. Гарантии — обязательства Исполнителя (медицинской организации) перед Пациентом по обеспечению качества выполненных стоматологических работ (услуг), имеющих о вещественный (материальный) результат.

1.2. Виды гарантий:

Безусловные (обязательные) — гарантии соблюдения медицинских канонов, отраслевых стандартов, клинических протоколов и прав потребителей, установленных законодательством Республики Беларусь.

Прогнозируемые — предвидение лечащим врачом результатов лечения, устанавливаемое индивидуально с учетом клинической ситуации, состояния здоровья Пациента и отражаемое в письменном согласии на сложное медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»).

1.3. Гарантийный срок — период, в течение которого Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно любых недостатков результата услуг, возникших по вине Исполнителя. Исчисляется с момента фактического завершения услуги, зафиксированного в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у) и подтвержденного актом выполненных работ.

1.4. Срок службы — период, в течение которого Исполнитель обеспечивает возможность использования результата работ по назначению. В течение срока службы Исполнитель несет ответственность только за существенные недостатки, возникшие по его вине.

1.5. Гарантия качества — временной промежуток клинического благополучия Пациента, в течение которого сохраняется функциональная целостность результата работ и не проявляются осложнения, не связанные с индивидуальной биологической реакцией организма (отторжение, аллергия), о возможности которых Пациент был предупрежден до начала лечения.

1.6. Недостаток — несоответствие результата услуг обязательным медицинским требованиям, технологиям или условиям договора. Факт наличия недостатка подтверждается записью в медицинской карте (форма № 043/у) на основании заключения врачебной комиссии Исполнителя (ВКК).

1.7. Существенный недостаток — неустранимый недостаток, либо недостаток, требующий несоразмерных затрат времени или средств для его устранения (более 30% от стоимости услуги), либо препятствующий использованию результата услуги по назначению.

1.8. Несущественный недостаток — легко устранимый недостаток, не препятствующий использованию результата медицинских услуг в соответствии с его назначением.

2. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ГАРАНТИЙ

2.1. Гарантии не распространяются на риски биологического характера,

обусловленные индивидуальными особенностями организма Пациента (анатомическое строение, состояние иммунитета, регенеративная способность тканей), о которых Пациент был заранее проинформирован при даче согласия на медицинское вмешательство и которые зафиксированы в медицинской карте (форма № 043/у).

2.2. Гарантийный срок и срок службы аннулируются (прекращают действие) в случаях:

Нарушения Пациентом плана лечения, рекомендованного лечащим врачом и зафиксированного в медицинской карте.

Несоблюдения Пациентом правил гигиены полости рта или специальных рекомендаций по уходу за результатом лечения (в том числе за съёмными и несъёмными ортопедическими конструкциями, имплантатами).

Неявки Пациента на обязательные профилактические осмотры и (или) процедуры профессиональной гигиены полости рта в сроки, установленные лечащим врачом (график визитов фиксируется в медицинской карте).

Вмешательства третьих лиц: в случае внесения изменений в результат оказанной услуги или проведения коррекции (ремонта, перебазировки) в сторонних медицинских организациях без предварительного письменного согласия Исполнителя.

Возникновения сопутствующих состояний, не связанных с качеством оказанной услуги, но влияющих на её результат:

появление новых системных заболеваний (сахарный диабет, эндокринные нарушения, онкология и др.) или обострение имеющихся хронических соматических заболеваний;

травмы челюстно-лицевой области (удары, падения, ДТП);

аллергические реакции на материалы, возникшие в процессе эксплуатации (при отсутствии аллергии в анамнезе на момент начала лечения);

идиопатические боли, неврологические расстройства или биологическое отторжение (имплантатов, трансплантатов);

непрогнозируемый исход эндодонтического лечения (перелечивание корневых каналов с ранее имевшимися патологическими изменениями);

естественный (физиологический) износ конструкций или тканей организма.

2.3. Исполнитель не несет ответственности за изменения в состоянии здоровья Пациента, если причиной таких изменений стали объективные биологические факторы или нарушение Пациентом режима лечения, а не нарушение Исполнителем медицинских технологий (клинических протоколов).

3. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

3.1. При выявлении недостатков результата услуг в течение гарантийного срока или срока службы Пациент вправе предъявить Исполнителю требования, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

3.2. В течение установленного срока службы (за пределами гарантийного срока) Исполнитель несет ответственность исключительно за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3.3. Порядок доказывания:

В пределах гарантийного срока обязанность доказывать отсутствие вины лежит на Исполнителе (путем проведения проверки качества или экспертизы).

По истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы, обязанность доказать, что существенные недостатки возникли до момента принятия работы или по причинам, возникшим до этого момента, лежит на Пациенте (ст. 31 Закона № 90-3).

Факт наличия существенного недостатка подтверждается заключением врачебной комиссии (консилиума) Исполнителя с обязательным отражением выводов в

медицинской карте (форма № 043/у) либо заключением независимой медицинской экспертизы.

3.4. При предъявлении требования о безвозмездном устранении недостатков или замене изделия Пациент по требованию и за счет Исполнителя обязан возвратить ранее переданное ему изделие (коронку, протез, капу и т.д.) ненадлежащего качества.

3.5. Требование о безвозмездном устранении недостатков должно быть удовлетворено в течение 14 дней. В случае объективной невозможности устранения (сложный технологический цикл, график приема, состояние тканей Пациента) срок может быть продлен по соглашению сторон до 30 дней.

3.6. В случае невыполнения требования об устранении недостатков в установленный срок Пациент вправе по своему выбору потребовать:

соразмерного уменьшения цены выполненной работы;

безвозмездного изготовления аналогичного изделия (с возвратом старого);

возмещения расходов на устранение недостатков третьими лицами (при наличии документального подтверждения);

расторжения договора и возврата денежных средств, если недостатки являются существенными или не были устранены в разумный срок.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

4.1. Обязательность исполнения и информирование:

Условия настоящего Положения являются обязательными для Исполнителя и Пациента. Информация о сроках и условиях гарантии доводится до сведения Пациента до начала лечения. Подтверждением ознакомления Пациента с условиями гарантий является его подпись в письменном согласии на медицинское вмешательство и (или) соответствующая отметка врача в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у).

4.2. Подтверждение права на гарантию:

Документом, подтверждающим право Пациента на гарантийное обслуживание, является Гарантийный талон установленного образца. В случае отсутствия талона право на гарантию подтверждается записью в медицинской карте (форма № 043/у) и актом выполненных работ (квитанцией об оплате).

4.3. Обязательства Пациента по сохранению гарантий:

Профилактический осмотр является обязательным условием сохранения гарантийных обязательств. Периодичность осмотров (как правило, не реже одного раза в 6 месяцев) устанавливается лечащим врачом исходя из клинической ситуации и фиксируется в медицинской карте.

Несоблюдение Пациентом графика профилактических осмотров или процедур профессиональной гигиены, зафиксированное в медицинской карте (форма № 043/у), является основанием для прекращения действия гарантийных обязательств.

4.4. Сроки рассмотрения претензий и проверка качества:

При предъявлении требований, связанных с недостатками услуги, Исполнитель в 14-дневный срок проводит проверку качества оказанной помощи.

Проверка проводится врачебной комиссией (консилиумом) Исполнителя в соответствии с Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21.05.2021 № 55 «Об оценке качества медицинской помощи».

Результаты проверки качества (наличие или отсутствие недостатка, его характер) в обязательном порядке отражаются в дневнике медицинской карты (форма № 043/у) и доводятся до сведения Пациента в письменном виде.

В случае спора о причинах возникновения недостатка Исполнитель обязан провести

экспертизу за свой счет (в пределах гарантийного срока). Если экспертиза подтвердит отсутствие вины Исполнителя, Пациент обязан возместить расходы на ее проведение.4.5.

Реализация прав Пациента

4.5. Реализация прав Пациента

4.5.1. При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги):

В течение гарантийного срока Пациент по своему выбору вправе потребовать:
Безвозмездного устранения недостатков (в срок до 14 дней, если иной срок не обусловлен клинической ситуацией или технологическим циклом изготовления изделия);

Соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами (при условии предварительного уведомления Исполнителя и подтверждения расходов документально).

4.5.2. При обнаружении существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги):

Пациент вправе предъявить требования, указанные в п. 4.5.1, а также:

Отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за работу (услугу) денежной суммы;

Потребовать повторного выполнения работы (оказания услуги) безвозмездно, если это клинически возможно и целесообразно с учетом состояния здоровья Пациента. При повторном выполнении работы Пациент обязан возвратить ранее изготовленное изделие (протез, коронку и т.д.) Исполнителю.

4.5.3. Основания для отказа в удовлетворении требований:

Требования Пациента, связанные с недостатками выполненной работы (услуги), не подлежат удовлетворению, если Исполнитель на основании данных медицинской карты (форма № 043/у) или заключения врачебной комиссии (ВКК) докажет, что недостатки возникли вследствие:

нарушения Пациентом правил гигиены или рекомендаций по использованию результата работы;

несоблюдения условий настоящего Положения (включая пропуск профилактических осмотров);

механического повреждения результата работы (травмы, употребление чрезмерно твердой пищи и т.п.);

вмешательства третьих лиц (лечение или коррекция в другой клинике);

непреодолимой силы или объективных биологических факторов организма, о которых Пациент был предупрежден.

5. ВИДЫ ГАРАНТИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

Медицинская организация предоставляет Пациентам следующие виды гарантий:

5.1. Безусловные (обязательные) гарантии

Безусловные гарантии предоставляются Пациентам в обязательном порядке без ограничений по срокам, так как они соответствуют медицинским стандартам и требованиям законодательства Республики Беларусь (Законы «О здравоохранении», «О защите прав потребителей», «О защите персональных данных»).

Во всех случаях оказания медицинских услуг Пациенту безусловно гарантируется:

Информативность: Предоставление полной, достоверной и доступной информации о состоянии здоровья, методах лечения и рисках, а также оформление согласия на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 44 Закона «О здравоохранении».

Квалификация: Проведение лечения специалистами, имеющими соответствующее медицинское образование и действующие квалификационные категории

(подтвержденные сертификатами/дипломами).

Комплексность: Учет показателей общего здоровья Пациента при диагностике и лечении, установление полного диагноза по МКБ и составление подробного плана лечения, фиксируемого в медицинской карте (форма № 043/у).

Консилиум: Возможность проведения врачебной консультации или консилиума при выявлении сложных клинических случаев.

Безопасность (Сан-эпид режим): Строгое соблюдение санитарно-эпидемиологических требований (в соответствии с Постановлением МЗ РБ от 15.02.2023 № 33 и иными актами), использование стерильного инструментария и разрешенных технологий.

Качество материалов: Применение только зарегистрированных и разрешенных Минздравом РБ материалов и медицинских изделий, имеющих действующие сроки годности.

Технологичность: Тщательное соблюдение этапов клинических протоколов, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь (Постановления № 80, № 84, № 4, № 66, № 112 и др.).

Контроль: Проведение контрольных осмотров после сложного лечения и динамический мониторинг состояния Пациента с фиксацией данных в первичной медицинской документации (форма № 043/у).

Профилактика осложнений: Принятие всех необходимых мер по снижению рисков возникновения осложнений и своевременное оказание помощи при их проявлении.

5.2. Медицинская организация гарантирует:

1. Соблюдение прав и этических норм:

Оказание квалифицированной помощи на основе признания, соблюдения и защиты прав пациентов в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Соблюдение норм медицинской этики и деонтологии, обеспечение уважительного и внимательного отношения со стороны всех работников организации.

Защиту пациентов от любых форм дискриминации, обусловленной наличием заболеваний или иными обстоятельствами.

2. Доступность и качество медицинской помощи:

Оказание медицинской помощи независимо от пола, расы, возраста, национальности, религии и иных признаков.

Предоставление высококвалифицированной помощи с рациональным использованием времени пациента.

Проведение консультативных и диагностических услуг в строгом соответствии с утвержденными клиническими протоколами и порядками оказания медицинской помощи.

3. Согласие на медицинское вмешательство и безопасность:

Проведение любого медицинского вмешательства только после получения согласия пациента (его законного представителя) в соответствии со ст. 44 Закона «О здравоохранении».

Предварительное предоставление в доступной форме полной информации о целях, методах оказания помощи, связанных с ними рисках, возможных вариантах вмешательства и предполагаемых результатах, фиксируемых в медицинской карте (форма № 043/у).

4. Конфиденциальность и документация:

Соблюдение врачебной тайны: неразглашение сведений о факте обращения, состоянии здоровья, диагнозе и иных данных (за исключением случаев, предусмотренных Законом «О здравоохранении»).

Обеспечение защиты персональных данных пациента в соответствии с Законом №

99-3.

Надлежащее оформление, учет и хранение медицинской документации (включая форму № 043/у) в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

5. Профессионализм и обратная связь:

Наличие действующих документов, подтверждающих квалификацию и право на осуществление медицинской деятельности у каждого сотрудника.

Рассмотрение всех обращений (предложений, жалоб) пациентов в сроки, установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц», и принятие по ним исчерпывающих мер.

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ!

Для достижения максимально эффективного и долгосрочного результата лечения необходимо строго выполнять все предписания лечащего врача, активно сотрудничать с медицинским персоналом на всех этапах оказания помощи, соблюдать установленный режим лечения и рекомендации по уходу после завершения процедур.

Соблюдение рекомендаций врача — это главная гарантия успешного лечения и профилактики осложнений!

Обращаем ваше внимание на особые условия предоставления гарантий:

Ограничение гарантий: в случае отказа Пациента от предложенного врачом оптимального плана лечения (например, при настаивании на лечении зуба, подлежащего удалению, или отказе от протезирования после эндодонтического лечения) гарантийные обязательства Исполнителя ограничиваются только безусловными гарантиями (соблюдение технологий и протоколов в момент манипуляции). Прогнозируемый гарантийный срок и срок службы на такие работы не устанавливаются.

Информирование: о том, что в данной клинической ситуации могут быть предоставлены только безусловные гарантии, лечащий врач информирует Пациента до начала лечения.

Фиксация в документации: факт информирования Пациента об ограничении гарантий и его согласие на лечение в таких условиях в обязательном порядке фиксируются:

в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у);

в письменном согласии на медицинское вмешательство, подписываемом Пациентом (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»).

6. ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ ГАРАНТИЙ

6.1. Особенности медицинского вмешательства:

Медицинская услуга по своему содержанию является вмешательством в сложные биологические процессы организма человека. Данные процессы не подконтрольны в полной мере воле Исполнителя (врача), что не исключает возможность индивидуальной (непрогнозируемой) реакции Пациента на оказанную медицинскую услугу.

«Прогнозируемые гарантии» — это обоснованное предвидение лечащим врачом результатов лечения, базирующееся на данных доказательной медицины, клинической ситуации, опыте врача и эффективности применяемых технологий. Прогнозируемые результаты фиксируются в плане лечения и согласии на медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»).

Исполнитель не может предоставить безусловную гарантию достижения конкретного эстетического или функционального результата ввиду действия объективных биологических законов, а также факторов, зависящих от Пациента (состояние общего здоровья, соблюдение режима лечения, гигиена).

Результат оказания медицинской услуги в каждом конкретном клиническом случае

не является на 100% предсказуемым. Исходом лечения может быть:

восстановление или значительное улучшение состояния здоровья;

отсутствие выраженных изменений (стабилизация процесса);

прогрессирование патологического процесса (в силу тяжести заболевания или биологических особенностей организма).

Отсутствие ожидаемого Пациентом положительного медицинского результата при условии соблюдения Исполнителем утвержденных клинических протоколов не свидетельствует о ненадлежащем качестве оказанной услуги.

Причиной отсутствия положительного результата могут являться:

нарушение Пациентом предписаний врача;

действие биологических факторов (скрытые патологии, системные заболевания, аллергические реакции);

индивидуальные особенности регенерации тканей, зафиксированные в медицинской карте (форма № 043/у).

6.2. ПРИНЦИП ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

6.2.1. Факторы, влияющие на установление гарантийных сроков:

Прогнозируемые гарантии устанавливаются лечащим врачом индивидуально на основании объективных факторов, выявленных в ходе диагностики и зафиксированных в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у).

К таким факторам относятся:

Общее состояние здоровья Пациента: наличие системных и сопутствующих заболеваний (сахарный диабет, нарушения обмена веществ, гормональный фон), которые прямо или косвенно влияют на процессы регенерации и долговечность результата лечения (на основании анкеты о здоровье и данных анамнеза).

Стоматологический статус: наличие факторов риска в полости рта (патология прикуса, бруксизм, заболевания пародонта, плохая гигиена), которые могут негативно влиять на функциональность пломб или ортопедических конструкций.

Объем выполнения рационального плана лечения: отказ Пациента от отдельных этапов комплексного лечения (например, отказ от протезирования после эндодонтического лечения или отказ от профессиональной гигиены) является основанием для ограничения или отмены прогнозируемых гарантий.

Клиническая сложность случая: запущенность заболевания, атипичное анатомическое строение, значительная деструкция тканей или многофакторная природа патологии.

Специфика технологий и материалов: разъяснение Пациенту физико-химических свойств выбранных материалов и особенностей технологий, влияющих на срок эксплуатации конструкций.

Образ жизни и профессиональные факторы: вредные привычки (курение), особенности питания, работа на вредном производстве, занятия травмоопасными видами спорта, игра на духовых инструментах и иные факторы, создающие избыточную нагрузку на челюстно-лицевую область.

6.2.2. Все вышеуказанные факторы учитываются врачом при определении конкретного гарантийного срока для данного Пациента. Информация о влиянии этих факторов на прогноз лечения доводится до Пациента до начала вмешательства и отражается в письменном согласии на медицинское вмешательство.

6.2.3. Услуги, не имеющие овеществленного (материального) результата

В соответствии с законодательством Республики Беларусь, ряд стоматологических услуг направлен на изменение биологического состояния организма и не имеет конечного материального результата, который Исполнитель мог бы гарантировать как товар.

К таким услугам относятся:

Консультативно-диагностические услуги: первичный осмотр, консилиум, рентгенологические исследования (КЛКТ, прицельные снимки), составление плана лечения. Результатом является профессиональное заключение врача, зафиксированное в медицинской карте (форма № 043/у).

Терапевтическое лечение с высоким риском (Эндодонтия): лечение и перелечивание корневых каналов. Успех зависит от микрофлоры и анатомии каналов, что отражается в согласии на сложное медицинское вмешательство.

Пародонтологическое лечение: терапия заболеваний десен, шинирование. Эффект носит поддерживающий характер и напрямую зависит от гигиены Пациента.

Хирургические вмешательства: удаление зубов, имплантация, костная пластика. Исполнитель гарантирует соблюдение протокола операции, но не может гарантировать 100% приживление имплантата или отсутствие биологического отторжения.

Ортодонтическое лечение: исправление прикуса. Стабильность результата зависит от ретенционного периода и биологической перестройки костной ткани.

Профилактические услуги: профессиональная гигиена, фторирование. Направлены на снижение рисков, но не исключают появление новых кариозных поражений.

Анестезиологическое пособие: местное обезболивание. Гарантируется правильность выбора препарата и техники введения.

Условия ответственности и сроки:

На вышеуказанные услуги, ввиду отсутствия материального результата, гарантийный срок и срок службы не устанавливаются. Качество услуги оценивается в момент её оказания на соответствие утвержденным клиническим протоколам.

Любые жалобы пациента (незначительный отек, временная чувствительность, дискомфорт), возникшие в течение 3 (трех) календарных дней после процедуры, рассматриваются Исполнителем в рамках контроля качества оказанной услуги.

По истечении указанного срока (периода первичного заживления/адаптации) любые манипуляции (повторное лечение, коррекция), не связанные с доказанной ошибкой врача, проводятся на возмездной (платной) основе.

Факт оказания услуги надлежащего качества подтверждается записью в медицинской карте (форма № 043/у) и отсутствием претензий Пациента в момент завершения приема.

6.3. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

6.3.1. Исполнитель несет гарантийные обязательства в полном объеме при условии добросовестного сотрудничества Пациента и соблюдения им следующих требований:

Полная санация: выполнение Пациентом в процессе лечения обязательной профессиональной гигиены и полной санации полости рта по назначению врача.

Соблюдение плана: реализация в полном объеме согласованного рационального плана лечения, зафиксированного в медицинской карте (форма № 043/у).

Исключительность исполнения: проведение любых корректировок, починок или дополнительных вмешательств в выполненную работу исключительно специалистами медицинской организации.

Профилактический контроль: регулярное прохождение профессиональной гигиены и осмотров с периодичностью, установленной лечащим врачом в карте 043/у (но не менее 2-х раз в год), предпочтительно в данной медицинской организации для обеспечения преемственности контроля.

Стабильность здоровья: отсутствие в период действия гарантий новых системных заболеваний, травм челюстно-лицевой области или резких изменений физиологического

состояния (гормональные сбои, агрессивный прием лекарств, беременность), способных негативно повлиять на ткани полости рта и долговечность конструкций.

Домашняя гигиена: строгое соблюдение правил индивидуальной гигиены и использование рекомендованных врачом средств ухода (щетки, ирригаторы, ершики), что фиксируется в листе рекомендаций.

Преимственность при экстренной помощи: в случае обращения за неотложной помощью в стороннюю организацию Пациент обязан предоставить Исполнителю выписку из медицинской карты и рентгеновские снимки, подтверждающие объем стороннего вмешательства.

Порядок устранения недостатков: выявленные недостатки исправляются силами Исполнителя. Обращение к третьим лицам без согласования с Исполнителем (за исключением состояний, угрожающих жизни) аннулирует гарантию.

Форс-мажор: отсутствие механических повреждений результата работы вследствие несчастных случаев, аварий или иных внешних воздействий.

6.3.2. Нарушение любого из вышеуказанных условий, зафиксированное врачом в дневнике медицинской карты (форма № 043/у), является основанием для прекращения действия прогнозируемых гарантийных обязательств.

6.3.3. Основания для прекращения (аннулирования) гарантийных обязательств

Гарантийные обязательства (гарантийный срок и срок службы) прекращают свое действие и не сохраняются при возникновении в соответствующий период следующих обстоятельств:

Нарушение режима и самостоятельные действия:

Самостоятельная попытка Пациента устранить выявленные недостатки или произвести коррекцию (подтачивание, склеивание, извлечение элементов) стоматологических конструкций без участия лечащего врача.

Обращение Пациента за стоматологическими услугами (лечением, коррекцией той же области) в сторонние организации в период действия гарантии (за исключением подтвержденной экстренной помощи в другом населенном пункте).

Несоблюдение Пациентом рекомендаций врача по индивидуальной гигиене и правил эксплуатации результата работы (например, использование конструкций не по назначению).

Биологические факторы и состояние здоровья:

Развитие у Пациента новых или обострение имеющихся системных заболеваний, а также специфические физиологические состояния (беременность, гормональные сбои, агрессивная лекарственная терапия), способные негативно повлиять на ткани полости рта и долговечность конструкций.

Естественный (физиологический) износ матриц замковых креплений (аттачменов) съемных протезов и иных заменяемых расходных компонентов.

Возникновение осложнений, обусловленных индивидуальной биологической реакцией организма, о возможности которых Пациент был предупрежден.

Нарушение графика контрольных мероприятий:

Пропуск обязательного профилактического осмотра, назначенного врачом и зафиксированного в медицинской карте (форма № 043/у). Периодичность: не реже 1 раза в 6 месяцев (при протезировании на имплантатах — не реже 1 раза в 3 месяца).

Осознанный риск (лечение с сомнительным прогнозом):

Случаи, когда Пациент был письменно предупрежден врачом о невозможности установления гарантии ввиду заведомо неблагоприятного медицинского прогноза (глубокие разрушения, перелечивание каналов с патологией и др.), но настоял на проведении лечения. Данный факт фиксируется в карте 043/у и подтверждается подписью Пациента.

Форс-мажор:

Механические повреждения результата работы вследствие травм, аварий или стихийных бедствий.

6.3.4. При несоблюдении Пациентом указанных требований, зафиксированном в медицинской карте (форма № 043/у), Пациент лишается права ссылаться на недостатки в работе как на возникшие по вине Исполнителя.

Последствия несоблюдения требований Пациентом

В случае возникновения в период гарантийного срока или срока службы обстоятельств, указанных в настоящем Положении (нарушение гигиены, режима лечения, пропуск осмотров), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе как на возникшие по вине Исполнителя. Факт нарушения фиксируется врачом в медицинской карте (форма № 043/у).

6.4. Перечень услуг с особыми условиями (без установления гарантийного срока)

На отдельные виды стоматологических услуг, ввиду их специфики и зависимости результата от биологических процессов организма, гарантийный срок и срок службы не устанавливаются. Исполнитель предоставляет на данные услуги безусловные гарантии (гарантии соблюдения технологий и клинических протоколов в момент манипуляции).

К таким услугам относятся:

Эндодонтия: обработка и пломбирование корневых каналов (результат зависит от микрофлоры и анатомии);

Периодонтология и гигиена: лечение десен, профессиональная чистка (эффект зависит от домашнего ухода);

Хирургия: удаление зубов, резекция, постановка имплантата (Исполнитель гарантирует качество операции, но не приживление имплантата);

Временные конструкции: установка временных пломб, коронок и съемных протезов;

Ортодонтия: исправление прикуса (стабильность результата зависит от ретенционного периода);

Детская стоматология: лечение молочных зубов (с учетом физиологической смены);

Эстетика и диагностика: отбеливание зубов, фиксация украшений, рентгенодиагностика.

6.5. Сроки ответственности по услугам особого риска

Учитывая отсутствие о вещественного результата, Исполнитель несет ответственность за качество указанных в п. 6.4 услуг в момент их оказания.

Любые претензии по качеству данных услуг (за исключением скрытых дефектов) принимаются в течение 3 (трех) календарных дней после приема (период первичной адаптации и заживления).

По истечении этого срока любые дополнительные манипуляции проводятся на возмездной (платной) основе, если Исполнителем не будет признан факт нарушения технологии лечения.

В случае отторжения имплантата гарантия на установленную на нем ортопедическую конструкцию аннулируется, так как причина выхода из строя носит биологический характер.

6.6. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.6.1. Момент начала действия гарантии:

Гарантия устанавливается на заверченный этап лечения, о чем вносится соответствующая запись в медицинскую карту (форма № 043/у):

Терапия: после постановки постоянной пломбы (реставрации);

Хирургия: на имплантат как медицинское изделие — с момента его установки в

костную ткань (при условии соблюдения Пациентом протокола приживляемости);

Ортопедия: после постоянной фиксации несъемной конструкции или окончательной сдачи (припасовки) съемного протеза.

6.6.2. Индивидуальный подход к срокам:

Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются лечащим врачом индивидуально для каждого Пациента. Врач имеет право скорректировать (увеличить или уменьшить) среднестатистические сроки, принятые в организации, исходя из следующих факторов:

клиническая ситуация в полости рта (состояние гигиены, прикуса, тканей пародонта);

наличие сопутствующих системных заболеваний, влияющих на стоматологический статус;

полнота выполнения Пациентом предложенного рационального плана лечения;

сложность и прогноз конкретного клинического случая.

6.6.3. Ограничение гарантий при неблагоприятном прогнозе:

В случаях выявления факторов риска (заведомо неблагоприятный прогноз, глубокие разрушения, системные патологии) прогнозируемые гарантийные сроки могут быть минимальными либо ограничиваться предоставлением только безусловных гарантий (гарантии соблюдения технологии в момент манипуляции).

6.6.4. Обязательное информирование и фиксация:

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и Постановлением № 203, лечащий врач обязан довести до сведения Пациента установленные индивидуальные сроки до начала лечения. Данные показатели фиксируются:

в дневнике медицинской карты стоматологического пациента (форма № 043/у);

в письменном согласии на медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»);

в индивидуальном Гарантийном талоне (при его выдаче).

6.7. СРОКИ ПРИ ОТСУТСТВИИ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ФИКСАЦИИ

ВНИМАНИЕ! В случае, если в медицинской карте (форма № 043/у) или в письменном согласии на медицинское вмешательство лечащим врачом не указаны (не зафиксированы) иные индивидуальные сроки, на оказанные стоматологические услуги устанавливаются следующие сроки ответственности:

Срок для предъявления претензий по качеству (гарантийный срок): 3 (три) календарных дня.

Срок службы результата услуги: 4 (четыре) календарных дня.

Данные сроки обусловлены высокой степенью биологического риска возникновения естественных реакций организма (отек, боль, дискомфорт) в ранний послеоперационный период. Любые недостатки, выявленные по истечении указанных сроков, устраняются на возмездной (платной) основе, если Исполнителем не будет доказан факт нарушения технологии лечения.

6.8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА И СОТРУДНИЧЕСТВО С ВРАЧОМ

6.8.1. Терапевтический альянс:

Для достижения максимально эффективного результата Пациент обязан строго выполнять предписания лечащего врача и соблюдать режим лечения на всех этапах. Добросовестное сотрудничество Пациента является главной гарантией успешного лечения и профилактики осложнений.

6.8.2. Обязательные профилактические мероприятия:

Лечащий врач устанавливает Пациенту график обязательных мероприятий по уходу

за полостью рта (профессиональная гигиена, осмотры, контроль состояния имплантатов и протезов).

Профилактический осмотр (не реже 1 раза в 6 месяцев) является инструментом объективной оценки гигиенического статуса и контроля выполненных работ.

Несоблюдение Пациентом графика осмотров или рекомендаций по уходу, зафиксированное в карте 043/у, лишает Пациента права ссылаться на недостатки в работе как на возникшие по вине Исполнителя.

6.8.3. Ограничение гарантийных обязательств:

Гарантийные обязательства Исполнителя ограничиваются исключительно безусловными гарантиями (гарантиями соблюдения технологии в момент оказания услуги) в следующих случаях:

отказ Пациента от предложенного врачом рационального плана лечения;
настаивание Пациента на методе лечения с сомнительным прогнозом;
систематическое несоблюдение Пациентом медицинских рекомендаций.

6.8.4. Подтверждение согласия:

О характере предоставляемых гарантий (безусловных и прогнозируемых) и их ограничениях лечащий врач информирует Пациента до начала лечения. Пациент подтверждает свое ознакомление и согласие с данными условиями подписью в письменном согласии на медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении») и (или) в медицинской карте (форма № 043/у).

7. СОКРАЩЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ.

7.1. Основания для ограничений:

Ввиду того, что стоматологическое вмешательство затрагивает сложные биологические процессы, результат которых зависит от индивидуальных особенностей организма Пациента, Исполнитель вправе устанавливать сокращенные гарантийные сроки или не предоставлять их вовсе в определенных клинических случаях.

7.2. Условия сокращенной гарантии (срок до 3-х месяцев):

Подготовка под протезирование: на терапевтическое лечение (восстановление зуба пломбой/композитом), если зуб имеет прямые медицинские показания к покрытию ортопедической коронкой. Если Пациент отказывается от протезирования, гарантия на временную реставрацию ограничивается 3 месяцами.

Сложный эндодонтический прогноз: при лечении зубов с хроническими очагами инфекции (гранулемы, кисты), где результат зависит от иммунного ответа организма.

7.3. Условия непредоставления прогнозируемых гарантий:

Прогнозируемые гарантии (срок службы и гарантийный срок) не устанавливаются, а предоставляются только безусловные гарантии (качество протокола в момент манипуляции) в следующих случаях:

Повторное эндодонтическое лечение: при невозможности полной распломбировки или прохождения корневых каналов по объективным причинам (кривизна, облитерация, наличие старого цемента/отломков инструментов от предыдущего лечения в других клиниках). В этом случае гарантия может быть установлена только на саму пломбу (коронку), но не на стабильность зуба в кости.

Специфические манипуляции: извлечение обломков инструментов, закрытие перфораций стенок корня, если первичное лечение проводилось не в медицинской организации.

Разрушение коронковой части более 1/2: при восстановлении зуба пломбой, если по протоколу показано протезирование (коронка/вкладка). Ответственность за риск скола стенки зуба или выпадения пломбы в данном случае несет Пациент.

Прямая реставрация на подвижных зубах: при лечении зубов с заболеваниями пародонта 2-3 степени.

7.4. Общие ограничения гарантийных обязательств:

Гарантия не распространяется на:

естественный (физиологический) износ материалов и конструкций;
повреждения, вызванные нецелевым использованием (травмы, употребление чрезмерно твердой пищи, бруксизм без использования защитных капп);
изменения цвета реставраций вследствие употребления красящих продуктов или курения.

7.5. Порядок фиксации ограничений:

Любое сокращение или непредоставление гарантии на основании медицинских показаний в обязательном порядке фиксируется лечащим врачом в медицинской карте (форма № 043/у) и подтверждается подписью Пациента в письменном согласии на медицинское вмешательство.

7.6. Медицинские факторы, влияющие на сокращение гарантий

Наличие у Пациента нижеуказанных факторов, зафиксированных в медицинской карте (форма № 043/у), является основанием для сокращения прогнозируемых гарантийных сроков:

Стоматологический статус: наличие подвижности зубов, диагноза «пародонтит» или «пародонтоз» любой степени тяжести.

Системные заболевания: хронические соматические патологии (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы, нарушения обмена веществ), влияющие на трофику тканей полости рта.

Иммунный статус: снижение иммунологической реактивности организма, проявляющееся частыми инфекционными или аутоиммунными заболеваниями.

Лекарственная нагрузка: систематический прием гормональных, психотропных, наркотических или кислотосодержащих препаратов, влияющих на состав слюны и плотность костной ткани.

7.7. Поведенческие факторы и количественные показатели

Сроки гарантии и сроки службы сокращаются на основании объективных индексов, вносимых врачом в карту 043/у при осмотре:

Гигиенический индекс (ГИ):

при ГИ > 1.5 (неудовлетворительная гигиена) — сроки гарантии и службы снижаются на 50%.

Индекс КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы):

при КПУ от 13 до 18 — сроки гарантии и службы снижаются на 30%;

при КПУ более 18 (высокая интенсивность кариеса) — сроки снижаются на 50%.

Соблюдение рекомендаций:

невыполнение назначений врача по укреплению эмали или терапии десен;

самолечение (прием медикаментов или проведение процедур без согласования с лечащим врачом);

нарушение правил эксплуатации и ухода за зубными протезами и аппаратами.

Иные причины: любые другие факторы, обоснованные врачом и отраженные в медицинской карте (форма № 043/у).

Примечание: Обо всех факторах сокращения сроков Пациент информируется до начала лечения. Информация фиксируется в карте 043/у и подтверждается подписью Пациента в письменном согласии на медицинское вмешательство.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ

8.1. Платность сопутствующих мероприятий:

Наличие гарантийных обязательств Исполнителя не освобождает Пациента от обязанности оплачивать в полном объеме профилактические осмотры и плановые медицинские мероприятия, необходимые для поддержания результата лечения, а именно:

профессиональную гигиену полости рта (снятие зубных отложений);

рентгенологический контроль (КЛКТ, прицельные снимки);

перебазировку базисов съемных протезов;

замену расходных элементов (матрицы замков, уплотнители).

8.2. Сроки явки и аннулирование гарантии:

Просрочка контрольного осмотра или процедуры профессиональной гигиены более чем на 1 (один) месяц от даты, установленной лечащим врачом в медицинской карте (форма № 043/у), является безусловным основанием для прекращения действия гарантии.

8.3. Безвозмездное устранение дефектов:

В случае выявления недостатков после лечения, если врачебная комиссия (ВКК) Исполнителя установит, что данные недостатки:

не связаны с нарушением Пациентом условий эксплуатации или биологическими рисками;

вызваны нарушением технологии, методики лечения или ошибкой в диагностике со стороны врача;

то такие недостатки подлежат устранению путём исправления или повторного выполнения работы без дополнительной оплаты со стороны Пациента.

8.4. Документирование:

Решение врачебной комиссии об устранении недостатков в обязательном порядке фиксируется в дневнике медицинской карты (форма № 043/у) и подписывается членами комиссии.

9. ПОРЯДОК ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМЫХ ГАРАНТИЙ

9.1. Принципы определения гарантий:

Гарантии определяются индивидуально на каждую конкретную выполненную работу (оказанную услугу).

Сроки устанавливаются с учетом клинической ситуации и объективных факторов риска, о которых лечащий врач информирует Пациента до начала вмешательства.

9.2. Объекты, на которые распространяется прогнозируемая гарантия:

Прогнозируемая гарантия (гарантийный срок и срок службы) распространяется на следующие виды работ при условии соблюдения Пациентом протокола лечения:

Диагностика: на правильность постановки первоначального диагноза и выбор методики лечения в соответствии с утвержденными клиническими протоколами.

Реставрация: на целостность пломбы и восстановление коронковой части зуба с использованием штифтовых конструкций (стекловолоконных, анкерных), если врачом не установлено обязательное показание к дальнейшему протезированию коронкой.

Эндодонтия: на первичное лечение корневых каналов при условии их полной анатомической проходимости и герметичного пломбирования гуттаперчей.

Ортопедия: на целостность и фиксацию несъемных конструкций (виниры, коронки, мостовидные протезы) и каркасов съемных протезов (бюгельные, пластиночные).

9.3. Оформление гарантийных обязательств:

Все индивидуальные сроки (гарантийный срок и срок службы), согласованные с Пациентом, в обязательном порядке фиксируются в дневнике медицинской карты

стоматологического пациента (форма № 043/у).

При установлении сроков лечащий врач обязан разъяснить Пациенту все обстоятельства, ограничивающие гарантию (состояние гигиены, системные заболевания, отказ от части плана лечения).

Факт ознакомления Пациента с установленными сроками и ограничениями подтверждается его подписью в письменном согласии на медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»).

10. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОТСУТСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

10.1. Качество выполненной работы (оказанной услуги) признается надлежащим, а гарантийный случай — ненаступившим, при наличии следующих клинических показателей, зафиксированных в медицинской карте (форма № 043/у):

Терапевтическое лечение (пломбы, реставрации):

Сохранение целостности и фиксации пломбировочного материала (пломба не разрушается, не выпадает).

Допустимое изменение цвета реставрации в пределах 1 тона (в сторону осветления или потемнения), что является естественной реакцией материала и корректируется врачом в рамках профилактического осмотра (полировка).

Приостановление кариозного процесса: отсутствие признаков вторичного кариеса (дефектов краевого прилегания, пигментированной полосы по периметру пломбы).

Ортопедическое лечение (коронки, протезы, виниры):

Отсутствие необходимости в повторном протезировании в течение установленного гарантийного срока (сохранение фиксации, отсутствие переломов каркаса).

Отсутствие ятрогенных осложнений: воспалительных реакций окружающих тканей (пародонта), вызванных конструкцией, при условии соблюдения Пациентом гигиены.

Примечание: Аллергические реакции и явления гальванизма рассматриваются как индивидуальная биологическая реакция организма, если Пациент не сообщил о них в анамнезе до начала лечения.

Функциональный результат:

Восстановление или значительное улучшение функции жевания, артикуляции и эстетики зубных рядов (сравнительная оценка состояния зубочелюстной системы Пациента «до» и «после» лечения, зафиксированная в карте 043/у).

Субъективная оценка:

Удовлетворенность Пациента результатом лечения на момент сдачи работы, подтвержденная отсутствием замечаний в акте выполненных работ и (или) подписью Пациента в медицинской карте об окончании этапа лечения.

11. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРАВА ПАЦИЕНТА НА ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

11.1. Гарантийные обязательства Исполнителя исполняются при предъявлении Пациентом оригиналов документов, подтверждающих факт оказания и оплаты медицинских услуг (кассовый чек, квитанция об оплате, акт выполненных работ).

11.2. Первичность медицинской документации:

Основным и безусловным подтверждением права на гарантию является наличие соответствующих записей в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у). Запись о завершении этапа лечения и установленных индивидуальных сроков гарантии должна быть подтверждена подписями лечащего врача и Пациента.

11.3. Гарантийный талон:

Медицинская организация выдает Пациентам Гарантийный талон установленного образца. Талон является сервисным документом, в котором фиксируются:

- вид выполненной работы;
- индивидуальные гарантийные сроки и сроки службы;
- даты обязательных профилактических осмотров.

11.4. Утеря документов:

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», отсутствие у Пациента кассового чека или Гарантийного талона не является основанием для отказа в удовлетворении требований, если факт оказания услуги и установленные сроки подтверждаются данными информационной системы организации или записями в медицинской карте (форма № 043/у).

12. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

12. При обнаружении недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) в течение гарантийного срока или срока службы, Пациенту необходимо соблюдать следующую последовательность действий:

12.1. Уведомление Исполнителя:

Незамедлительно поставить в известность администратора медицинской организации по телефонам: +375445982244

Кратко описать проблему и согласовать время приема. В случае подтвержденного дискомфорта или острой боли запись на осмотр производится в приоритетном порядке (в течение 1–3 рабочих дней).

12.2. Явка на осмотр:

В назначенное время явиться к своему лечащему врачу (или дежурному врачу организации) для проведения осмотра. Факт обращения и результаты визуального осмотра фиксируются в медицинской карте (форма № 043/у).

12.3. Проверка качества:

При предъявлении Пациентом требований по качеству услуг, Исполнитель в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» в 14-дневный срок организует проведение проверки качества (врачебной комиссией).

Порядок проведения проверки, оценки критериев качества и оформления результатов осуществляется в соответствии с Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 21 мая 2021 г. № 55 «Об оценке качества медицинской помощи и медицинских экспертиз, экспертизе качества медицинской помощи».

Исполнитель обязан проинформировать Пациента о его праве принимать участие в проверке качества, а также о месте и времени её проведения.

В ходе проверки комиссия оценивает соответствие оказанной помощи утвержденным клиническим протоколам и условиям договора.

Результаты проверки качества (заключение комиссии) в обязательном порядке вносятся в дневник медицинской карты стоматологического пациента (форма № 043/у), оформляются протоколом и доводятся до сведения Пациента.

12.4. Ограничение стороннего вмешательства:

Пациент обязан не обращаться за устранением возникшего дефекта в сторонние медицинские организации.

Исключение: состояния, угрожающие жизни и здоровью.

В случае несанкционированного вмешательства третьих лиц до проведения проверки качества Исполнителем, гарантия аннулируется, а наличие дефекта может быть подтверждено только платной независимой медицинской экспертизой.

12.5. Принятие решения:

По результатам проверки качества комиссия принимает решение: является ли случай гарантийным (бесплатное устранение) или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются (ввиду нарушения гигиены, травмы, биологических факторов и т.д.).

12.6. Досудебное урегулирование:

При возникновении спорных вопросов Пациент имеет право обратиться к руководителю медицинской организации с письменным заявлением. Срок рассмотрения обращений граждан регулируется законодательством Республики Беларусь.

II. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ.

2.1.1. Область применения:

К терапевтическому лечению относятся: лечение кариеса, пульпита, периодонтита, эстетическая реставрация (изменение формы/цвета зуба без протезирования), а также подготовка зубов под протезирование.

2.1.2. Момент возникновения обязательств:

Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, что фиксируется в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у). Признаками окончания лечения являются:

При лечении кариеса: постановка постоянной пломбы (реставрации).

При лечении осложнений (пульпит, периодонтит): герметичное пломбирование корневых каналов и постановка постоянной пломбы.

2.1.3. Объекты и критерии гарантии:

Гарантия распространяется на конкретный результат работы при условии соблюдения Пациентом технологии эксплуатации и гигиены:

Целостность реставрации: отсутствие разрушения или выпадения пломбы. Допускается изменение цвета материала в пределах 1 тона, что корректируется (полируется) врачом при контрольном осмотре.

Примечание: Для курящих пациентов гарантия на сохранение цвета действует только при условии прохождения профессиональной гигиены не реже 2 раз в год.

Стабилизация процесса: отсутствие признаков вторичного кариеса (дефектов краевого прилегания, пигментированной полосы по периметру пломбы) в течение гарантийного срока.

Штифтовые конструкции: сохранение фиксации стекловолоконных или анкерных штифтов при восстановлении коронковой части зуба (если врачом не было установлено обязательное показание к протезированию коронкой в связи с разрушением более 1/2 зуба).

Эндодонтия (каналы): на первичное лечение корневых каналов при условии их полной анатомической проходимости и пломбирования гуттаперчей. При перелечивании (повторном лечении) ранее леченных каналов гарантия устанавливается только на пломбу, но не на биологическую стабильность корня.

Диагностика: на правильность выбора методики лечения и постановку диагноза в соответствии с действующими клиническими протоколами.

2.1.4. Оформление:

Установленные индивидуальные сроки фиксируются лечащим врачом в дневнике медицинской карты (форма № 043/у) и подтверждаются подписью Пациента в

письменном согласии на медицинское вмешательство (согласно ст. 44 Закона «О здравоохранении»).

2.1.2. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ: СОКРАЩЕННАЯ, КОМБИНИРОВАННАЯ ГАРАНТИЯ И ОТКАЗ ОТ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

Ввиду биологической сложности медицинского вмешательства и зависимости результата от индивидуальных особенностей организма, Исполнитель устанавливает следующие режимы гарантии:

1. Сокращенная гарантия (срок до 3-х месяцев):

Устанавливается на терапевтическое восстановление зуба (пломбу/реставрацию), имеющего прямые медицинские показания к покрытию ортопедической коронкой (разрушение более 1/2 коронковой части).

Если Пациент настаивает на пломбе без последующего протезирования, риск скола стенок зуба или выпадения реставрации возлагается на Пациента.

2. Отказ от прогнозируемой гарантии на эндодонтическое лечение:

Исполнитель предоставляет только безусловную гарантию (соблюдение протокола в момент манипуляции) без установления гарантийного срока в следующих случаях:

Повторное лечение (перелечивание) корневых каналов при их частичной проходимости (кривизна, облитерация, наличие старого цемента или фрагментов инструментов от предыдущего лечения в сторонних организациях).

Специфические манипуляции: извлечение скрытых обломков инструментов, закрытие перфораций стенок корня, если первичное лечение проводилось не в медицинской организации

Примечание: В данных случаях по решению врача может быть предоставлена отдельная гарантия на герметизм пломбы (в полном объеме до 1 года), при отсутствии гарантии на стабильность самого корня.

3. Комбинированная гарантия:

При наличии факторов риска врач вправе разделить гарантийные обязательства: отдельно на результат лечения корневых каналов (биологический прогноз) и отдельно на механическую целостность поставленной пломбировочной конструкции.

4. Прочие условия и биологические риски:

Глубокий кариес: В случае возникновения осложнений (пульпита) после лечения глубокого кариеса и необходимости последующего лечения каналов, данные манипуляции осуществляются за счет Пациента, так как являются следствием развития патологического процесса, а не ошибкой врача.

Статистический прогноз: Пациент информируется, что согласно мировым клиническим данным, положительный результат при лечении каналов достигается в среднем в 80% случаев. Оставшиеся 20% относятся к прогнозируемым биологическим рискам организма.

5. Документирование:

Все вышеуказанные условия и отказы фиксируются лечащим врачом в дневнике медицинской карты (форма № 043/у) и подтверждаются подписью Пациента в письменном согласии на медицинское вмешательство.

2.1.6. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

1. Исчисление сроков:

Гарантийные обязательства на терапевтические работы начинаются с момента завершения лечения зуба (постановки постоянной пломбы/реставрации), что фиксируется в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у).

2. Прекращение гарантии при вмешательстве третьих лиц:

Замена временного лечебного материала в каналах или временной пломбы на постоянную конструкцию в другой медицинской организации (без предварительного письменного согласования с лечащим врачом) аннулирует гарантийные обязательства. В рассмотрении претензий по качеству такого лечения Пациенту будет отказано.

3. Условия использования временных конструкций:

Временная пломба устанавливается на срок, строго определенный врачом.

В случае нарушения Пациентом срока явки для замены временной пломбы на постоянную более чем на 5 (пять) календарных дней, герметичность полости нарушается, что ведет к инфицированию каналов и необходимости повторного эндодонтического лечения.

Повторное лечение в данном случае проводится в полном объеме за счет Пациента. Гарантия на временную пломбу действует исключительно до даты назначенного визита.

4. Контрольные осмотры и профилактика:

Для своевременного обнаружения возможных осложнений Пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом в карте 043/у, но не реже двух раз в год.

Пациент подтверждает понимание того, что осложнения, выявленные в ходе планового осмотра и своевременно устраненные врачом по принятым методикам, не наносят вреда общему здоровью.

ВНИМАНИЕ! Просрочка контрольного осмотра более чем на 1 (один) месяц от назначенной даты ведет к безусловному прекращению действия гарантии.

5. Детская стоматология:

На лечение молочных (временных) зубов устанавливаются только безусловные гарантии (соблюдение технологии в момент приема) без установления прогнозируемых гарантийных сроков в связи с физиологическими процессами резорбции корней и смены зубов.

2.1.7. СЛУЧАИ, КОГДА ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НЕ УСТАНАВЛИВАЮТСЯ

На нижеперечисленные виды терапевтических работ (услуг) ввиду их высокой биологической сложности и зависимости от индивидуальных особенностей организма гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются. Исполнитель предоставляет на них исключительно безусловную гарантию (соблюдение технологии и протокола в момент манипуляции).

К таким услугам относятся:

Эндодонтия повышенной сложности:

Первичное или повторное лечение корневых каналов при их неполной проходимости (сильная кривизна, облитерация, невозможность полной распломбировки или прохождения канала на необходимую длину по объективным анатомическим причинам).

Лечение и пломбирование каналов при наличии острых или хронических заболеваний периапикальных тканей (периодонтиты, кисты, гранулемы), где успех зависит от регенеративной способности организма.

Работа с «чужими» дефектами:

Лечение и коррекция зубов, ранее леченных в иных медицинских организациях (в связи с неизвестным анамнезом и составом ранее использованных материалов).

Лечение вопреки медицинским показаниям:

Восстановление зубов при разрушении коронковой части более 1/2 объема. Данное состояние является прямым показанием к протезированию; при отказе Пациента от

коронки и выборе пломбы риск её выпадения или раскола стенок зуба полностью возлагается на Пациента.

Травматические повреждения:

Лечение зубов, имеющих сколы, трещины или переломы стенок в результате механической травмы.

Гигиена и эстетика:

Профессиональная гигиеническая чистка зубов (эффект зависит от домашнего ухода и диеты).

Отбеливание зубов (результат индивидуален и зависит от проницаемости эмали и образа жизни).

Временные и пародонтологические манипуляции:

Постановка временных лечебных повязок и пломб.

Лечение воспалительных заболеваний десны и тканей периодонта (ввиду их хронического характера и прямой зависимости от иммунного статуса Пациента).

Фиксация: Ограничение гарантий по данным пунктам доводится до Пациента до начала лечения, фиксируется в медицинской карте (форма № 043/у) и подтверждается подписью Пациента в согласии на медицинское вмешательство.

СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

Результат Услуг	Средний гарантийный срок	Средний срок службы
Терапевтическая стоматология		
Пломба из композиционного материала	1 год	2–5 лет
Пломба из стеклоиномерного цемента	1 год	1–2 года

***Примечание:**

Указанные сроки являются стандартными и могут быть уменьшены лечащим врачом в зависимости от индивидуальных особенностей здоровья пациента (наличие соматических заболеваний, неудовлетворительная гигиена полости рта и др.), что должно быть отражено в медицинской карте и согласовано с пациентом.

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30 %. При КПУ > 18 — сроки снижаются на 50 %.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70 %.

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

2.2.1. Взаимосвязь этапов:

Гарантийные обязательства на подготовку зубов (терапевтический этап) определяются разделом 2.1 настоящего Положения. Ортопедическая гарантия распространяется исключительно на конструкцию и её фиксацию.

2.2.2. Постоянные ортопедические конструкции:

К ним относятся металлокерамические, цельнолитые, безметалловые коронки (диоксид циркония, прессованная керамика E-max), мостовидные протезы, а также съемные конструкции (бюгельные, пластиночные).

Гарантия на постоянные работы предоставляется по следующим позициям:
целостность каркаса конструкции и отсутствие переломов базиса пластмассовых протезов;

стабильность фиксации искусственных зубов в базисе протеза;
сохранность микрозамков (аттачментов) и кламмеров (за исключением естественного износа расходных матриц).

2.2.3. Временные ортопедические конструкции (коронки, замещающие протезы):

Временные конструкции являются промежуточным этапом лечения, направленным на адаптацию и защиту препарированных зубов.

Срок ответственности: Ввиду специфики материалов, на временные конструкции устанавливается сокращенный период ответственности — 3 (три) календарных дня.

Обязательность замены: Временные конструкции подлежат обязательной замене на постоянные в срок, установленный врачом в медицинской карте (форма № 043/у).

Снятие ответственности: Если Пациент по своей вине не явился для замены временной конструкции на постоянную в назначенный срок, Исполнитель не несет ответственности за сохранность опорных зубов и точность будущей постоянной работы.

2.2.4. Начало действия гарантии:

Гарантия на постоянные работы начинает действовать с момента окончательной фиксации (сдачи) конструкции Пациенту, что фиксируется в медицинской карте (форма № 043/у) и подтверждается подписью Пациента в Гарантийном талоне или акте выполненных работ.

2.2.5. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА СОКРАЩЕНИЕ И АННУЛИРОВАНИЕ ГАРАНТИИ

1. Индивидуальное установление сроков:

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей», при наличии медицинских факторов риска Исполнитель устанавливает сокращенный гарантийный срок. Данное решение доводится до Пациента до фиксации конструкции и отражается в Гарантийном талоне и медицинской карте (форма № 043/у).

2. Клинические случаи, сокращающие гарантию:

Стандартный гарантийный срок не может быть предоставлен в полном объеме при следующих диагнозах:

наличие подвижности зубов (степень и срок определяет врач индивидуально);
заболевания тканей периодонта (пародонтит, пародонтоз) — срок устанавливается в зависимости от тяжести процесса;

отсутствие включенных дефектов (отсутствие жевательных зубов), создающее перегрузку на изготовленную конструкцию.

3. Аннулирование гарантии (исключения):

Гарантия не распространяется на сколы керамики и поломки каркасов, вызванные:
дневным или ночным бруксизмом (при отсутствии использования защитных капп);
механической травмой (удары, падения);

надкусыванием аномально твердых предметов (кости, скорлупа, сухари), а также нецелевым использованием протеза.

4. Безусловные условия сохранения гарантии:

Профессиональная гигиена: обязательное прохождение курса не реже 2 раз в год.

Эксплуатация: строгое соблюдение правил ухода (использование ирригаторов, специальных паст, очищающих таблеток для съемных протезов).

Профилактика: явка на контрольные осмотры в сроки, указанные врачом в карте 043/у, но не реже двух раз в год.

5. Протезирование по желанию Пациента (вне протокола):

При отсутствии четких медицинских показаний к выбранному Пациентом виду протезирования («работа по схеме Пациента»), врач имеет право установить минимальный гарантийный срок — 1 (один) месяц. Все последующие переделки и коррекции в этом случае осуществляются за счет Пациента.

6. Приемка работы (Эстетические требования):

До момента окончательной (постоянной) фиксации конструкции Пациент имеет право требовать коррекции по параметрам:

Эстетика: несоответствие цвета, размера или формы зубов;

План лечения: отклонение от согласованной конструкции.

После постоянной фиксации и подписания акта (талона) претензии по эстетическим параметрам (цвет, форма) не принимаются, так как фиксация подтверждает полное принятие работы Пациентом.

2.2.6. СЛУЧАИ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ (АННУЛИРОВАНИЯ) ГАРАНТИИ НА ОРТОПЕДИЧЕСКИЕ РАБОТЫ

Прогнозируемая гарантия на постоянные ортопедические конструкции не предоставляется или аннулируется в следующих случаях:

Нарушение условий эксплуатации и механические повреждения:

Перелом базиса пластмассового протеза или выпадение искусственных зубов, если это вызвано нецелевым использованием, падением протеза или приемом аномально твердой пищи.

Разрушение микрозамков (аттачментов) и кламмеров вследствие некорректного снятия/наложения протеза Пациентом или естественного износа расходных элементов.

Сколы керамической облицовки, связанные с бруксизмом (при отсутствии защитных кап), либо механическим воздействием твердых предметов.

Вмешательство третьих лиц и самолечение:

При проведении переделки, починки, перебазирования или любой коррекции протеза в сторонних клиниках, а также при попытке самостоятельного ремонта изделия Пациентом.

Несоблюдение медицинских рекомендаций и плана лечения:

Отказ Пациента от рационального плана протезирования, предложенного врачом на основании расчета выносливости периодонта опорных зубов (согласно данным ОПТГ, КЛКТ и индексам в карте 043/у).

Незавершенное лечение: если Пациент прервал выполнение плана лечения на любом из этапов (например, не явился на фиксацию или коррекцию).

Отказ от ношения кап (ночных, ретенционных), если их использование было предписано врачом как обязательное условие сохранения конструкции.

Вина Пациента и биологические факторы:

Возникновение осложнений из-за неудовлетворительной гигиены полости рта и протеза.

Несвоевременное сообщение о возникшем дискомфорте, приведшее к поломке конструкции или повреждению опорных зубов.

Пропуск контрольных осмотров (просрочка более 1 месяца от назначенной даты).

Форс-мажор:

Воздействие обстоятельств непреодолимой силы (аварии, травмы челюстно-лицевой области), повлекшее разрушение протеза.

Важное уведомление:

Пациент подтверждает понимание того, что осложнения, своевременно выявленные в ходе контрольного осмотра и устраненные врачом по утвержденным клиническим протоколам, не наносят вреда здоровью и рассматриваются как этап динамического наблюдения.

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

Результат Услуг	Средний гарантийный срок	Средний срок службы
Ортопедическая стоматология		
Керамическая вкладка, коронка, винир, мост	1 год	5–7 лет
Керамическая коронка, мост из диоксида циркония	1 год	5–10 лет
Временные коронки из пластмассы CAD/CAM	6 мес.	до 3 лет
Коронки цельнометаллические	1 год	3–5 лет
Мостовидные протезы и коронки металлокерамические	1 год	3–5 лет
Бюгельные протезы	1 год	3 года
Пластмассовые протезы	1 год	2 года
Адгезивные протезы, шины	6 мес.	1 год

***Примечание:**

Для временных пластиночных протезов обязательным условием является проведение плановых перебазировок 1 раз в 1–1,5 месяца. Указанные сроки являются стандартными и могут быть изменены лечащим врачом в зависимости от индивидуальных особенностей здоровья пациента, что должно быть отражено в медицинской документации.

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;

4. До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное 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 протезирования (плане лечения).

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

2.3. УСЛОВИЯ, СРОКИ ГАРАНТИИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ УСЛУГ ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

2.3.1. Специфика ортодонтического вмешательства:

Ортодонтическое лечение направлено на коррекцию прикуса и эстетику зубных

рядов. Стабильность результата зависит от индивидуальной биологической реакции костной ткани, процессов регенерации и точного соблюдения Пациентом ретенционного периода.

2.3.2. Гарантийные сроки на элементы конструкций:

Исполнитель гарантирует качество используемых материалов и отсутствие заводского брака:

Результат Услуг	Средний гарантийный срок	Средний срок службы
Ортодонтия		
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы	1 год	2 года

2.3.3. Условия сохранения гарантии на результат лечения:

Достижение запланированного исправления прикуса гарантируется только при строгом соблюдении Пациентом режима лечения, зафиксированного в медицинской карте (форма № 043/у):

График визитов: Явка на активацию аппаратуры осуществляется строго в назначенные сроки. Пропуск приема более чем на 7 (семь) календарных дней признается нарушением режима лечения, ведет к неконтролируемым перемещениям зубов и является основанием для аннулирования гарантии.

Гигиенический протокол: Проведение профессиональной гигиены в условиях клиники не реже одного раза в 4 (четыре) месяца на протяжении всего периода активного лечения. Данные вносятся в карту 043/у.

Сохранность аппаратуры: Незамедлительное (в течение 24 часов) информирование клиники об отклейке брекета или поломке дуги. Эксплуатация поврежденной системы более 3-х дней снимает с Исполнителя ответственность за сроки и результат лечения.

Ретенционный период: Обязательное ношение ретейнеров и капп после активной фазы лечения. Отказ от ретенции или нарушение режима ношения капп ведет к рецидиву (возврату зубов в исходное положение), ответственность за который полностью несет Пациент.

2.3.4. Освобождение от ответственности:

Несоблюдение вышеуказанных условий, подтвержденное записями в медицинской документации, в соответствии со ст. 31 Закона «О защите прав потребителей», освобождает Исполнителя от ответственности за конечный результат и стабильность прикуса.

2.3.5. УСЛОВИЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СТАБИЛЬНОСТИ РЕЗУЛЬТАТА (РЕТЕНЦИОННЫЙ ПЕРИОД)

Стабильность достигнутого результата по окончании активного этапа ортодонтического лечения (после снятия брекет-системы или завершения курса элайнеров) обеспечивается исключительно за счет строгого соблюдения ретенционного протокола, зафиксированного в медицинской карте (форма № 043/у).

Гарантийные обязательства по сохранению стабильного положения зубов действуют только при выполнении Пациентом следующих условий:

Использование ретенционных аппаратов: Неукоснительное ношение съемных (капп, пластинок) и (или) несъемных (проволочных) ретейнеров в режиме и в течение срока, определенных лечащим врачом. Режим ношения фиксируется в листе назначений.

Контроль целостности конструкций: В случае частичной отклейки или поломки несъемного ретейнера, а также при утере или повреждении съемной каппы, Пациент обязан известить медицинскую организацию в течение 24 часов и явиться на прием для

восстановления аппаратуры.

Примечание: Самостоятельное подклеивание или использование поврежденных капп категорически запрещено.

Соблюдение графика осмотров: Обязательная явка на контрольные осмотры в ретенционном периоде в сроки, указанные в плане лечения (как правило: через 1, 3, 6 и 12 месяцев после снятия активной аппаратуры). Факт явки (или неявки) фиксируется в дневнике медицинской карты (форма № 043/у).

Последствия нарушений:

Самовольное прекращение использования ретенционных аппаратов, нарушение режима ношения ночных капп, а также несвоевременное обращение при поломке конструкции признается отказом Пациента от соблюдения условий лечения.

В соответствии с Гражданским кодексом РБ и Законом «О защите прав потребителей», указанные действия являются основанием для немедленного прекращения гарантии на стабильность положения зубов.

Рецидив (смещение зубов), возникший вследствие нарушения данных условий, не является гарантийным случаем. Повторное исправление прикуса осуществляется на возмездной (платной) основе в полном объеме.

2.3.6. ОГРАНИЧЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ (ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОТКАЗА)

Исполнитель освобождается от ответственности за изменение положения зубов (рецидив), а также за иные неблагоприятные последствия и дефекты, возникшие в результате действия внешних факторов или объективных изменений в организме Пациента:

Механические травмы: Получение травм челюстно-лицевой области в процессе или после завершения ортодонтического лечения, повлекших смещение зубов или поломку аппаратуры.

Соматические факторы: Изменения в организме Пациента, вызванные появлением новых системных заболеваний (эндокринные нарушения, патологии костной ткани, нарушения кальциевого обмена) или резкими изменениями гормонального фона, влияющими на плотность кости и связочного аппарата.

Фактор «зубов мудрости»: Прорезывание или давление третьих моляров, если Пациент проигнорировал письменную рекомендацию лечащего врача об их удалении, зафиксированную в медицинской карте (форма № 043/у).

Вмешательство третьих лиц: Проведение любых стоматологических манипуляций (установка пломб, изменение формы зубов, протезирование) в других организациях без согласования с лечащим ортодонтом. Изменение анатомической формы коронковой части зуба напрямую влияет на окклюзию и точность прилегания ретенционных капп.

Важное обязательство Пациента:

При возникновении любого дискомфорта, непредвиденной ситуации или поломки аппаратуры Пациент обязан известить Исполнителя в течение 24 часов для записи на прием. Своевременное (в течение суток) уведомление является критическим условием для сохранения гарантии на результат лечения.

2.4. УСЛОВИЯ ГАРАНТИИ В ХИРУРГИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ И ИМПЛАНТАЦИИ

2.4.1. Специфика хирургического вмешательства:

Хирургические манипуляции (удаление зубов, костная пластика, синус-лифтинг, имплантация) являются вмешательством в биологические ткани. Исполнитель гарантирует строгое соблюдение клинических протоколов, стерильность и правильность

техники выполнения операции.

2.4.2. Отсутствие прогнозируемых гарантийных сроков:

В соответствии с законодательством Республики Беларусь, на хирургические услуги гарантийный срок и срок службы не устанавливаются, так как результат (приживление имплантата, заживление лунки) зависит от индивидуальных биологических особенностей организма, иммунного статуса и выполнения Пациентом назначений.

2.4.3. Гарантийные обязательства на дентальные имплантаты:

На само изделие (имплантат): действует пожизненная или ограниченная гарантия завода-изготовителя на отсутствие дефектов материала. В случае механического перелома имплантата (брак изделия) завод производит его бесплатную замену.

На операцию по установке: Исполнитель предоставляет безусловную гарантию на качество проведения манипуляции.

При неосложненном отторжении: если отторжение имплантата произошло в период до протезирования (этап приживления) и врачебной комиссией установлено отсутствие вины Пациента, Исполнитель может провести повторную установку имплантата со скидкой или безвозмездно (по решению администрации), при наличии условий в костной ткани.

2.4.4. Условия аннулирования ответственности Исполнителя:

Любые осложнения (отторжение имплантата, альвеолит после удаления, расхождение швов) признаются следствием биологических факторов или вины Пациента в случаях:

Курения: Употребление табака и вейпов в период заживления (никотин вызывает спазм сосудов и нарушает питание кости).

Нарушения гигиены: Несоблюдение протокола антисептической обработки полости рта, зафиксированное в медицинской карте (форма № 043/у).

Сопутствующих заболеваний: Скрытие Пациентом данных об имеющемся сахарном диабете, остеопорозе или приеме бисфосфонатов.

Механической нагрузки: Раннее использование имплантата для жевания до момента его постоянного протезирования.

Неявки на осмотр: Пропуск планового осмотра для контроля интеграции имплантата (график фиксируется в карте 043/у).

2.4.5. Документирование:

Все риски, включая риск биологического отторжения, доводятся до Пациента до начала операции, фиксируются в медицинской карте (форма № 043/у) и подтверждаются подписью Пациента в письменном согласии на сложное медицинское вмешательство.

2.5. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ РЕНТГЕНОЛОГИЧЕСКОЙ ДИАГНОСТИКИ (КЛКТ)

2.5.1. Специфика услуги:

Рентгенологическая диагностика является дополнительным методом обследования. Результатом услуги является получение цифрового или аналогового изображения анатомических структур челюстно-лицевой области Пациента для постановки корректного диагноза.

2.5.2. Отсутствие гарантийных сроков:

На услуги рентгенодиагностики гарантийный срок и срок службы не устанавливаются, так как услуга носит информационный характер и не имеет о вещественного результата, подлежащего эксплуатации. Исполнитель предоставляет на данные услуги безусловную гарантию качества, которая включает:

использование исправного и сертифицированного оборудования, прошедшего государственную поверку;

соблюдение норм радиационной безопасности (выдача защитных фартуков,

соблюдение протоколов экспозиции);

соответствие качества полученного изображения (четкость, контрастность, отсутствие динамических артефактов) задачам исследования.

2.5.3. Ответственность Исполнителя и критерии качества:

Качество изображения: Исполнитель несет ответственность за получение информативного снимка. Если из-за технического сбоя оборудования или ошибки рентген-лаборанта снимок оказался нечитаемым, Исполнитель обязан произвести повторное исследование безвозмездно.

Интерпретация (Описание): Описание снимка врачом-рентгенологом или лечащим врачом является профессиональным мнением. Исполнитель гарантирует соответствие описания выявленным на снимке патологиям в соответствии с клиническими протоколами.

Выдача результата: Исполнитель гарантирует предоставление результата исследования Пациенту на цифровом носителе (CD/DVD, USB) или посредством передачи через защищенные каналы связи в форматах, предусмотренных лицензионным ПО оборудования (DICOM).

2.5.4. Ограничение ответственности:

Исполнитель не несет ответственности за качество изображения, если его дефекты вызваны действиями Пациента в момент сканирования (движение головы, глотание, несоблюдение команды «замереть»), о чем Пациент был предупрежден. Повторное исследование в данном случае проводится на возмездной (платной) основе.

2.5.5. Документирование и хранение:

Данные о проведенном рентгенологическом исследовании (дата, вид, дозовая нагрузка) в обязательном порядке фиксируются в листе учета дозовых нагрузок и в медицинской карте стоматологического пациента (форма № 043/у) согласно Постановлению № 203. Цифровые копии снимков хранятся в архиве организации в течение сроков, установленных Минздравом РБ.