

ООО «Дентал Студио» г. Мозырь

Положение о гарантийных сроках на стоматологические услуги.

Настоящее Положение «О гарантийных сроках на стоматологические услуги» (далее - Положение) разработано на основе и в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 N 2435-XII «О здравоохранении», иными актами законодательства Республики Беларусь в целях определения гарантийных сроков на стоматологические услуги ООО «Дентал Студио» и их результаты, а также порядка их определения. Все услуги, оказываемые Исполнителем Пациенту, выполняются в соответствии с планом лечения, составленным лечащим врачом, на основании медицинских показаний и общего состояния здоровья Пациента, медицинских показаний по стоматологическому лечению, клинических протоколов и документов, утвержденных/принятых Министерством здравоохранения Республики Беларусь, желания Пациента в соответствии с существующими технологиями, а также техническими возможностями Исполнителя. Все используемые Исполнителем для оказания Услуг материалы сертифицированы и разрешены для применения на территории Республики Беларусь. Исполнитель устанавливает гарантийные сроки на оказываемые Пациентам Услуги и результаты их оказания, а также несет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом условий, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, настоящим Положением, Договором с Пациентом. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на Услуги Исполнителя и их результаты, правила их установления и изменения, перечень Услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается в силу их специфики.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Амбулаторная карта - стоматологическая амбулаторная карта формы № 043/у-10 или иной установленной Министерством здравоохранения Республики Беларусь формы, в которой Исполнителем фиксируются данные о Пациенте, результаты его обследования, диагноз, план согласованного лечения, перечень Услуг, их объем, порядок и сроки предоставления.

Гарантийный срок - это календарный срок, установленный настоящим Положением в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь, в течение которого Услуги и результаты их оказания должны соответствовать требованиям к их качеству, определенным в порядке, установленном законодательством, настоящим Положением и Договором.

Договор - соглашение между Пациентом и Исполнителем на оказание Услуг, заключенное в простой письменной форме или путем присоединения Пациента к публичному договору-оферте на оказание платных медицинских услуг.

Исполнитель - Общество с ограниченной ответственностью «Дентал Студио»; УНП 491565729.

Недостаток - это несоответствие оказанной Услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам) и условиям Договора.

Обстоятельства установления гарантий - это ряд объективных факторов, заявленных Пациентом и выявленных лечащим врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом: позитивно, нейтрально или негативно, как то: состояние здоровья Пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье); ситуация в полости рта Пациента - как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, состояние гигиены); объем и точность выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения - какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (Пациенту

разъясняется значение конкретных пунктов плана); сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность; особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных Пациентом); особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, хоккей, баскетбол) и др.

Пациент - физическое лицо, заключившее Договор с Исполнителем на оказание Услуг.

Услуги - платные медицинские услуги в области стоматологии, оказываемые Исполнителем в соответствии с видами работ и услуг, предусмотренных выданной исполнителю лицензией на медицинскую деятельность, а именно: стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

В период действия установленного лечащим врачом гарантийного срока Исполнитель обязуется за свой счет устранить выявленные Недостатки, если не докажет, что данный случай не является гарантийным ввиду отсутствия нарушений со стороны Исполнителя или причинной связи между действиями Исполнителя и обнаруженными Недостатками, а именно, Недостатки связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия Услуги Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата Услуги, рекомендаций лечащего врача и/или условий Договора, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата Услуги Пациенту, то есть с момента окончания оказания Услуги. Исполнитель устанавливает гарантийные сроки на оказываемые Пациентам Услуги при соблюдении Пациентом следующий условий: выполнять согласованный план лечения, соблюдать сроки согласованного плана лечения; предоставления Пациентом достоверной информации об общем состоянии здоровья, информировать лечащего врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения; соблюдать индивидуальную гигиену полости рта, являться на контрольный профилактический осмотр 1 раз в 6 месяцев или иные сроки, установленные лечащим врачом в Амбулаторной карте; осуществлять профессиональную гигиену полости рта с периодичностью, установленной лечащим врачом в Амбулаторной карте, но не реже одного раза в 6 месяцев и только у Исполнителя; соблюдать все рекомендации лечащего врача, а также требования, установленные в Договоре; в случае обнаружения недостатков в оказанной Услуге, незамедлительно обратиться к Исполнителю, не прибегая к стоматологической помощи по устранению недостатков в другой медицинской организации.

УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ, В СИЛУ ИХ СПЕЦИФИКИ

Исполнитель не несет гарантийных обязательств перед Пациентом в следующих случаях: при оказании некоторых видов Услуг в силу их сложного и специфического характера, отсутствия технологий, позволяющих гарантировать лечебный эффект: отбеливание зубов фото, эндо и офисное, снятие зубных отложений; профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов); на пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования; на пломбы при отсутствии зубов одного и более сегментов, вследствие повышенной нагрузки на запломбированный зуб, при лечении зубов с патологической стираемостью зубов, все виды эндодонтического лечения; шинирование зубов; адгезивное мостовидное протезирование; виниринговое покрытие девитальных зубов; реставрация

фронтальной группы зубов при потере одного из секстантов жевательных зубов; постановка пломб при кариесе корня, лечение молочных зубов; повторное лечение корневых каналов, невозможность проходимости корневых каналов по причинам их сильной кривизны, наличии препятствий для полной распломбировки, отсутствия возможности прохождения части канала на необходимую длину; закрытие перфораций полости зуба в результате кариозного процесса; выпадение искусственных зубов из протезов; перелом пластмассы протеза; разрушение микрозацепов (кламмеров); сколы керамики, связанные с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твердых предметов, попавших в продукты питания, иных твердых предметов; несоблюдение Пациентом хотя бы одного из условий, перечисленных в Пункте условий предоставления гарантии настоящего Положения; прекращение лечения Пациента не по инициативе Исполнителя; возникновение обстоятельств вне контроля Исполнителя, обстоятельств непреодолимой силы (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения; установка протеза, не изготовленного (не приобретенного) Исполнителем; несогласие Пациента с рациональным планом протезирования, предложенным лечащим врачом в соответствии с расчетом выносливости периодонта опорных зубов, учитывая данные исследований; при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе Пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача в данном случае (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); невозможность проведения или отказа Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков; возникновение осложнений при лечении зубов Пациента, до или после получения Услуг подвергавшихся лечению в другой организации здравоохранения, а также при попытках лечения зубов самостоятельно либо в организациях или у лиц, не имеющих прав на оказание медицинских услуг соответствующего профиля; оказание Услуг по настоянию Пациента, несмотря на предупреждения Исполнителя (с обязательным отражением данного факта в Амбулаторной карте) о том, что эти Услуги могут быть оказаны без гарантированного лечебного эффекта ввиду характера таких Услуг или наличия у Пациента определенных заболеваний, препятствующих достижению надлежащего лечебного эффекта; возникновение у Пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ РАБОТЫ (УСЛУГИ)

Средние гарантийные сроки овеществленного результата терапевтической стоматологической помощи устанавливаются в Приложении № 1 к настоящему Положению. Средние гарантийные сроки овеществленного результата ортопедической стоматологической помощи устанавливаются в Приложении № 2 к настоящему Положению. С учетом Обстоятельств установления гарантий в каждом конкретном случае гарантийные сроки могут устанавливаться (уменьшаться или увеличиваться) лечащим врачом в пределах средних сроков, установленных настоящим Положением, что фиксируется лечащим врачом в Амбулаторной карте. Если лечащим врачом конкретные гарантийные сроки в Амбулаторной карте не установлены, то применяются максимальные значения средних гарантийных сроков, установленных настоящим Положением. При обнаружении Пациентом в период установленного гарантийного срока недостатков оказанных Услуг Пациент имеет право письменно обратиться к Исполнителю, изложив суть замечания, с просьбой устранить все допущенные по вине Исполнителя недостатки, обнаруженные Пациентом.

Приложение № 1

к Положению «О гарантийных сроках на стоматологические услуги» ООО «Дентал Студио»

Гарантийные сроки овеществленного результата терапевтической стоматологической помощи

помощи № п/п	Наименование	Сроки гарантии (средний)
1	Пломба из композиционного материала	6 месяцев
2	Пломба из стеклоиномерного цемента	6 месяцев
3	Лечение каналов	
3.1	Пульпиты	6 месяцев
3.2	Периодонтиты	Нет гарантии
4	Временная пломба	Нет гарантии
5	Восстановление патологической стираемости	Нет гарантии

Примечания: При наличии показаний для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) зуба гарантийные сроки/сроки на результаты лечения зуба сокращаются до 2 месяцев.

Приложение № 2

к Положению «О гарантийных сроках на стоматологические услуги» ООО «Дентал Студио»

Гарантийные сроки овеществленного результата ортопедической стоматологической помощи

помощи № п/п	Наименование	Сроки гарантии (средний)
1	Керамическая вкладка.	1 год
2	Коронка , мост из диоксид Циркония	1 год
3	Временные коронки	Нет гарантии
4	Коронка, мост цельнометаллический	1 год
5	Мостовидные протезы и коронки металлокерамические	1 год
6	Бюгельный протез	1 год
7	Пластмассовые протезы	6 месяцев

Примечания: Наличие подвижности зубов, заболевания десен (пародонтит, пародонтоз) снижает лечебный эффект от оказания ортопедической стоматологической помощи, что является основанием для снижения гарантийных сроков до 3 месяцев. Временные ортопедические конструкции подлежат обязательной замене на постоянные в сроки, установленные лечащим врачом и доведенные до Пациента. Нарушение сроков замены по вине Пациента является основанием для прекращения гарантии и снятия ответственности с Исполнителя за результаты лечения.