

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «ТРИОМЕД КЛАБ»

/Е.А. Андриенко/

Приказ № 32 от «03» января 2025 г.

М.п.



ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ТРИОМЕД КЛАБ»

1. Настоящее Положение создано в целях:

- Совершенствования регулирования вопросов правовых взаимоотношений между исполнителем услуг (ООО «ТРИОМЕД КЛАБ», далее - Клиника) и заказчиком услуг (Пациентом);
- Правовой защиты заказчика от недобросовестного выполнения врачебных обязательств исполнителем;
- Правовой защиты исполнителя от необоснованных претензий по качеству оказанных услуг, гарантийным и эксплуатационным срокам использованных материалов и медицинских конструкций.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Кодексом Республики Беларусь от 07.12.1998 г. № 218-3 (ред. от 09.01.2017 г.) «Гражданский кодекс Республики Беларусь» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 31.12.2021 г.); Законом РБ «О защите прав потребителей» от 13.06.2018 (в ред. Законов Республики Беларусь от 08.07.2008 N 366-З, от 02.05.2012 N 353-З, от 04.01.2014 N 106-З, от 29.10.2015 N 313-З, от 13.06.2018 N 111-З, от 05.01.2022 N 148-З); Законом Республики Беларусь «О здравоохранении» в редакции Закона от 11.01.2002 № 91-З; Постановлением совета министров республики Беларусь 22 декабря 2018 г. № 935 «О некоторых мерах по защите прав потребителей»; Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23.04.2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам»; Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 26.12.2011 г. № 1245 «Об утверждении клинических протоколов стоматологического профиля и признании утратившими силу отдельных структурных элементов приказов Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 25 октября 2006 г. № 807, от 25 февраля 2008 г. № 142»; Внутренними стандартами, разработанными и утвержденными в ООО «ТРИОМЕД КЛАБ».

3. Настоящее Положение распространяется на лиц, именуемых далее «Заказчик» и «Исполнитель».

4. Настоящее положение вступает в силу со дня утверждения его директором ООО «ТРИОМЕД КЛАБ».

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

6. Используемые термины и определения:

Гарантия – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

Безусловные, или обязательные гарантии – гарантий, без соблюдения которых, проводимое лечение подвергает риску здоровье и жизнь пациента (заказчика) (соблюдение санитарного режима, квалификации врачей и пр.).

Гарантийный срок – период, в течение которого клиника обязуется бесплатно устранить недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости оказанной услуги, определяемой на момент устранения недостатка, либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО «ТРИОМЕД КЛАБ»):

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

7. Безусловные гарантии ООО «ТРИОМЕД КЛАБ» перед заказчиком:

- проведение приема врачами-стоматологами, полностью соответствующими лицензионным требованиям, имеющими необходимые квалификационные категории;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- индивидуальный план лечения для каждого пациента, с описанием всех необходимых процедур и предоставлением полной, достоверной и доступной информации о состоянии здоровья (с учетом права и желания пациента получать таковую по доброй воле);
- использование методов и технологий лечения, в соответствии со стандартами, учитывая возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у других стоматологов;
- обеспечение безопасного лечения, с соблюдением: санитарно-эпидемиологических мероприятий; использованием материалов, разрешенных Минздравом РБ и не утративших срок годности;
- изготовление ортопедических работ в лицензированной зуботехнической лаборатории;
- установка имплантатов, имеющих сертификат соответствия;
- обеспечение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения.
- проведение, при необходимости, профилактических осмотров.

8. Условия предоставления гарантии:

- гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, имплантанты;
- посещение своего лечащего врача с периодичностью, обусловленной стоматологическим статусом и рекомендованной лечащим врачом, но не менее 1 раза в 6 месяцев;
- проведение профессиональной гигиены полости рта с частотой, установленной лечащим врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- соблюдение всех рекомендаций лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений, в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);
- соблюдение сроков предполагаемого врачом лечения, выполнение согласованного плана лечения;
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта рекомендованной лечащим врачом;
- информирование врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения (в том числе о наступлении беременности);

- обращение в Клинику сразу же по выявлении недостатков в оказанной услуге, (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки), в противном случае – гарантия будет снята;
- исправление выявленных недостатков в клинике ООО «ТРИОМЕД КЛАБ»
- в случае устранения недостатков услуги (работы) гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатков услуги (работы) до дня их устранения.

9. Гарантия прекращается в период гарантийного срока, в следующих случаях:

- в случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой;
- при осложнениях возникших в течение 1 года после лечения глубокого кариеса, требующих эндодонтического лечения – последнее проводится за счет пациента, реставрация коронки (пломба) зуба после эндодонтического лечения безвозмездная;
- в случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.) или несоблюдения сроков лечения, предполагаемых врачом;
- если пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- в случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции);
- в случае невозможности проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков или отказе пациента от вышеперечисленных диагностических манипуляций;
- в случае возникновения у пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь (в том числе в случае возникновения гальваноза);

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения в ООО «ТРИОМЕД КЛАБ» без согласования с лечащим врачом (о чем делается запись в карточке пациента);
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения;
- при несоблюдении пациентом условий по эксплуатации ортопедических конструкций.

10. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным (в таком случае медицинская организация может предоставить только безусловные гарантии):

- лечение заболеваний периодонта;
- профессиональную гигиену полости рта;
- ортодонтическое лечение;
- ортодонтические аппараты;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- на пластику мягких тканей, поскольку эти вмешательства сильно зависимы от общего здоровья организма и образа жизни пациента, а также от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача;
- отбеливание зубов;
- временные съемные протезы;
- на лечение временных зубов;
- на ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя имплантата;
- на услуги по рентгенодиагностике;
- при наличии подвижности зубов;
- эндодонтическое лечение и реставрация после него;
- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других поликлиниках и клиниках;
- на реставрацию коронки зуба при объеме разрушения более 50%, так как это является показанием к протезированию;
- на починку съемного протеза (иного изделия), изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантии;
- на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твердых предметов, случайно попавших в продукты питания.

11. Причины влияющие на сокращение гарантийного срока и срока службы:

- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

- * Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
- наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д;
 - влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;
 - при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;
 - при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта;
 - в случае лечения зуба, который ранее лечили в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

12. Об изменении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

13. Порядок обращений по гарантийным обязательствам:

- в случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациенту необходимо обратиться в клинику (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;
- после осмотра, врач, руководствуясь настоящим положением и результатом проведенного осмотра, принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются;
- при недоверии врачу или по иным причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к директору ООО «ТРИОМЭД КЛАБ».

- * Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
- наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д;
 - влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;
 - при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %;
 - при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта;
 - в случае лечения зуба, который ранее лечили в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

12. Об изменении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

13. Порядок обращений по гарантийным обязательствам:

- в случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациенту необходимо обратиться в клинику (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;
- после осмотра, врач, руководствуясь настоящим положением и результатом проведенного осмотра, принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются;
- при недоверии врачу или по иным причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к директору ООО «ТРИОМед КЛАБ».

Услуга	Гарантийный срок
Пломба из композита светового отверждения	1 год
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев
Обработка и пломбирование канала (в зубах ранее леченых по осложненному кариесу), либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани	не устанавливается
Пломбирование (реставрация зуба) при условии рекомендации покрытия зуба коронкой	не устанавливается
Вкладка культевая штифтовая:	
металлическая	1 год
на основе диоксида циркония.	1 год
Протезирование одиночными коронками:	
временными	на срок, установленный лечащим врачом согласно плану лечения, но не более 6 месяцев
цельнолитыми	1 год
металлокерамическими	1 год
Протезирование мостовидными протезами:	
временными	на срок, установленный лечащим врачом согласно плану лечения, но не более 6 месяцев
цельнолитыми	1 год
безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год
Съемные протезы:	
бюгельные протезы с кламмерной и замковой фиксацией	6 месяцев
частичные, полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев
гибкие протезы Acry-Free, Dental D	6 месяцев
Ортодонтическое лечение	не устанавливается
Имплантация	
На имплант (не зависимо от производителя импланта)	1 год