

УТВЕРЖДЕНО

Приказ главного врача
учреждения

31.12.2024 № 126

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги в учреждении здравоохранения «Могилевская областная детская стоматологическая поликлиника»

1. Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги (далее – Положение) в учреждении здравоохранения «Могилевская областная детская стоматологическая поликлиника» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435ХП «О здравоохранении».

2. Настоящее положение определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые стоматологические работы и услуги.

3. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги, что подтверждается записью в стоматологической амбулаторной карте (Форма № 043/у-10) врачом-стоматологом.

4. Врачом-стоматологом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в стоматологической амбулаторной карте.

5. Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и исчисляется со дня внесения записи в

стоматологическую амбулаторную карту (Форма № 043/у-10) врачом-стоматологом.

6. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы (услуги) в соответствии с целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом ортодонтической пластинки, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

7. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

расторжения договора о выполнении работы и возмещения стоимости оказанных услуг.

Учреждение обязано:

в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

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.

8. Настоящее положение размещается в Учреждении в доступном для пациента месте.

9. Каждому пациенту Учреждения доводится информация о содержании настоящего положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться.

10. Каждый пациент, проставляя свою личную подпись на титульном листе стоматологической амбулаторной карты (Форма № 043/у-10), соглашается и подтверждает, что был ознакомлен с условиями настоящего положения.

11. Случаи неурегулированные настоящим положением регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

12. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам, оказанным услугам в период установленного гарантийного срока пациент должен:

обратиться в регистратуру Учреждения по телефону либо лично, по электронной почте: info@modsp.by или руководству Учреждения в соответствии с порядком по обращению граждан;

изложить суть проблемы;

записаться на прием к врачу-стоматологу.

13. После осмотра врач-стоматолог Учреждения принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные сроки не распространяются.

Учреждение оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача-стоматолога, данных при установлении гарантийного срока, в том числе право направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы качества медицинской помощи пациент теряет право на гарантии Учреждения.

14. Гарантийные сроки и сроки службы в Учреждении на выполненные стоматологические работы (оказанные услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом-стоматологом в зависимости от состояния общего здоровья и уровня гигиены полости рта пациента, вида и объема проведенного лечения, от физиологических изменений, происходящих в зубочелюстной системе пациента, от соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача.

15. Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным.

16. Гарантийные обязательства выполняются при соблюдении пациентом следующих требований:

точное соблюдение и выполнение всех предписаний и рекомендаций врача-стоматолога;

осуществление всего согласованного плана лечения;

регулярное проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом-стоматологом в стоматологической амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год, как в Учреждении, так и в любом медицинском учреждении, но с предоставлением подтверждающих документов;

обеспечение правил пользования ортодонтическими аппаратами;

прохождение профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным врачом-стоматологом Учреждения;

выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) только в Учреждении.

17. В отдельных случаях, при согласии пациента, лечение может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. Согласие пациента обязательно отражается в стоматологической амбулаторной карте (Форма № 043/у-10).

18. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) в период гарантийного срока при следующих обстоятельствах:

18.1 при исправлении недостатков в других медицинских организациях (самостоятельно) до осмотра врачом-стоматологом Учреждения. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был обратиться за экстренной медицинской стоматологической помощью в другое медицинское учреждение с последующим предоставлением подтверждающих документов (выписка из стоматологической амбулаторной карты, заключение врачей, рентгеновские снимки);

18.2 несоблюдение рекомендаций врача-стоматолога;

18.3 при несоблюдении гигиены полости рта;

18.4 при неявке на профилактический осмотр;

18.5 в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения в Учреждение.

18.6 при возникновении у пациента новых, развитии имеющихся заболеваний или возникновении вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях (в т.ч. длительный прием лекарств при лечении других заболеваний);

18.7 при наступлении беременности у пациента;

19. Учреждение не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях:

проводилось лечение зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

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

на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других медицинских учреждениях по поводу аналогичных заболеваний;

при наличии дефектов ортодонтических аппаратов, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания.

на пломбы при разрушении более 50% зуба;

при наличии альтернативного варианта лечения по просьбе пациента проводятся лечебные и профилактические мероприятия, не являющиеся наиболее оптимальными по мнению лечащего врача-стоматолога;

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

при возникновении у пациента непредвиденных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), каким-либо образом повлиявших на результаты лечения;

лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное перелечивание) при невозможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов;

починка съемного пластиночного аппарата, изготовленного в другом медицинском учреждении или с истекшим сроком гарантии;

отбеливание зубов;

временная пломба;

периодонтическое лечение и профессиональная гигиена полости рта.

20. С учетом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены), что фиксируется лечащим врачом в стоматологической амбулаторной карте.

21. Претензии к эстетике и удобству использования результата работ после фиксации работ в полости рта не принимаются.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ ЭКСПЛУАТАЦИИ

22. При установлении гарантийного срока и сроков службы на результаты стоматологических работ (услуг) в Учреждении применяются нижеуказанными сроками:

Виды работ	Средний срок (гарантийный)	Средний срок службы*
Терапевтическая стоматология		
Пломба из композиционного материала	1 год	3 - 5 лет
Пломба из стеклоиномерного цемента	6 месяцев	1 год

Ортодонтия		
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы	1 месяц	2 года

ГАРАНТИЯ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

23. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты).

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

- «Мезиальный прикус»;
- «Дистальный прикус»;
- «Открытый прикус»;
- «Перекрестный прикус».

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

25. Учреждение при выполнении ортодонтических работ принимает обязательства по:

- осуществлению диагностики, выявлению причин зубочелюстной аномалии;
- подбору оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшению эстетики и функций зубочелюстной системы;

26. В случае поломки, утери элементов мультибондинг-системы (брекеты, дуги, кольца), изготовление новых элементов осуществляется за счет пациента.