



Положение о гарантийных сроках на медицинские услуги в стоматологическом отделении филиала ООО «ЛЮДЭ» в г.Бресте

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет гарантийные сроки на медицинские услуги в стоматологическом отделении филиала ООО «ЛЮДЭ» в г.Бресте.

Основные понятия и термины:

Гарантийный срок – это календарный срок, в течение которого результат работы, услуги должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством;

Срок службы – календарный срок, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, направленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Правила эксплуатации результатов стоматологических работ(услуг) – рекомендации врача-стоматолога (обозначенные им правила) по предварительной подготовке к оказанию стоматологической услуги (выполнение стоматологической работы), а так же рекомендации, которые необходимо соблюдать для поддержания достигнутого результата (данного врачом прогноза) при оказании стоматологических услуг и действия гарантии – при выполнении стоматологических работ.

1.2. Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (окончания оказания услуги).

Срок службы результата работы исчисляется со дня окончания выполнения работы.

1.3. Гарантийный срок и срок службы указывается в договоре возмездного оказания услуг в стоматологическом отделении филиала ООО «ЛЮДЭ» г.Бреста.

1.4. В течение гарантийного срока службы в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие.
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

1.5. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

2. Порядок установления гарантий и сроков эксплуатации на результаты стоматологических работ

2.1. Гарантийные сроки на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в тканях полости рта;
- полноты выполнения пациентом плана лечения и профилактики заболеваний полости рта, рекомендованного врачом.

2.2. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения у пациента в период гарантийного срока и службы заболеваний внутренних органов, а так же изменений физиологического состояния организма (беременность, длительный приём лекарственных препаратов, вредные внешние воздействия и др.), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в тканях полости рта.

Гарантия не сохраняется в случаях: попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом; неявки пациента в срок, указанный врачом; несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений.

2.3. При обнаружении в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков выполненной работы (оказанной услуги), пациент должен обратиться в медицинский центр, изложить суть замечаний и записаться на приём к лечащему врачу.

При несоблюдении пациентом условий, оговоренных в пункте 2.2 и 2.3 настоящего положения, претензии по гарантиям не принимаются.

3. Гарантийные сроки и сроки эксплуатации

При установлении гарантийного срока и срока эксплуатации на результаты стоматологических работ в филиале ООО «ЛОДЭ» г.Бреста руководствуется нижеуказанными сроками, а также предельными сроками службы результата стоматологических ортопедических работ, утвержденных Приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 23 апреля 2009 г. № 394 «Об утверждении общих технических требований к зубным протезам».

Гарантийные сроки:

Терапевтическая стоматология	
Постановка пломб, эстетическая реставрация:	
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	6 мес.
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ)	6 мес.
Ортопедические работы	
Несъёмные зубные протезы:	
Пластмассовые	6 мес.
Цельнолитые	2 года
Металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые	1 год
Безметалловые	1 год
Съёмные зубные протезы:	
Пластиночные, пластмассовые	6 мес.
Бюгельные	1 год

Гарантия на результаты стоматологических ортопедических работ не распространяется на зубные протезы, имеющие механические повреждения, возникшие в результате небрежного пользования.

Сроки службы:

Ортопедическая стоматология
Несъёмные зубные протезы:

Пластмассовые	До 1 года
Цельнолитые	До 3 лет
Металлокерамические, металлоакриловые, фарфоровые	До 2 лет
Безметалловые	До 2 лет
Съёмные зубные протезы:	
Пластиночные, пластмассовые	До 2 лет
Бюгельные	До 2 лет

3.1. Гарантийные сроки и службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики не представляются. К их числу относятся:

- хирургическое лечение, амбулаторные хирургические операции, в том числе дентальную (зубную) имплантацию;
- ортодонтическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- протезирование зубов с диагнозом хронический периодонта;
- лечение заболеваний маргинального периодонта;
- шинирование при маргинальном периодонтите пломбировочными материалами со стекловолокном;
- лечение молочных зубов;
- профессиональную гигиеническую обработку полости рта;
- отбеливание зубов;
- реставрационные работы дефекта зуба пломбой при разрушении более половины твёрдых тканей;
- установлении пломбы при снижении высоты прикуса, повышенном тонусе жевательных и мимических мышц, бруксизме;
- на сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, извлечение вкладок, штифтов;
- ремонтные зуботехнические работы.

3.2. Претензии по гарантиям не принимаются в случаях:

- несвоевременной явки на ортопедическое лечение после терапевтической помощи;
- отказ от санации полости рта при подготовке к ортопедическому лечению.

3.3. Исполнитель не гарантирует сохранность опорных зубов при снятии искусственных коронок и мостовидных протезов, извлечение вкладок и штифтов.

3.4. В случае возникновения осложнений в зубах с проведённым эндодонтическим лечением, изготовленные изделия переделываются за счёт пациента.

3.5. В случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки, филиал ООО «ЛОДЭ» в г.Бресте гарантирует следующее:

3.5.1. Обследование и учёт общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к планируемому лечению.

3.5.2. Врачебный контроль результатов проведённого лечения.

3.5.3. Использование при лечении любых стоматологических заболеваний, зарегистрированных и сертифицированных в Республике Беларусь материалов, инструментов, аппаратов.

3.5.4. Соблюдение методик проведения всех видов лечения.

3.5.5. Соблюдение безопасности в процессе проводимого лечения.

3.5.6. По показаниям – рентгенологический контроль в процессе лечения и по его окончании.

3.5.7. При выставленном диагнозе геперемия пульпы зуба и появлении болей в отдаленные сроки, до 1 года, пациентом оплачивается пломбирование корневых каналов и рентгенография до и после их лечения, пломба восстанавливается по гарантии.

4. Правила эксплуатации стоматологических изделий

4.1. Правила эксплуатации съёмных протезов:

4.1.1. Чистить съёмные зубные протезы мягкой зубной щёткой с малоабразивной зубной пастой (желательно детской) два раза в день (утром и вечером).

Полоскать полость рта и ополаскивать протез после приёма пищи.

4.1.2. Не принимать очень жёсткую пищу (например, сухари, орехи), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока), избегать температурных перепадов (например, горячий кофе – мороженое).

4.1.3. Полные съёмные протезы снимать на ночь.

4.1.4. Протезы хранить в контейнере с чистой водой (кипячёной, дистиллированной, бутилированной).

4.1.5. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твёрдые поверхности.

4.1.6. Для предотвращения образования жесткого зубного налёта на протезах необходимо использовать специальные средства для чистки протезов, которые продаются в аптеках.

4.1.7. При нарушении фиксации съёмного протеза необходимо обратиться к врачу.

4.1.8. Не проводить самостоятельное исправление, починку или другие воздействия на протез – это приведёт к ухудшению ситуации и аннулированию гарантийных обязательств.

4.1.9. В случае поломки протеза (трещины) пациенту необходимо срочно обратиться к врачу.

4.1.10. Регулярно посещайте врача-стоматолога: не реже 2 раз в год для профилактического осмотра.

4.2. Правила эксплуатации несъёмных протезов:

4.2.1. Регулярно посещайте врача-стоматолога не реже 2 раз в год для профилактического осмотра.

4.2.2. Соблюдайте гигиену полости рта, пользуйтесь зубной щёткой, ирригатором полости рта, используйте специальные средства гигиены: щётки, пучковые щетки, ёршики, суперфлоссы. Полощите полость рта после каждого приёма пищи.

4.2.3. Пользуйтесь дополнительными средствами гигиены: зубными флоссами и ершиками для удаления остатков пищи между зубами, ирригаторами полости рта.

4.2.4. Не принимать очень жёсткую пищу (например, сухари, орехи), не откусывать от больших кусков (например, от целого яблока), избегать температурных перепадов (например, горячий кофе – мороженое).

4.2.5. Избегать травм челюстно-лицевой области.

4.2.6. При нарушении фиксации несъёмного протеза (балансирование, подвижность протеза, кровоточивость десны), нарушении смыкания зубов в области протеза обратиться к врачу.

4.2.7. При эксплуатации несъёмных протезов на имплантах дополнительно необходимо соблюдать:

- профессиональную гигиену имплантатов 2 раза в год;

— динамическое наблюдение у врача-стоматолога-ортопеда через 1, 6 и 12 месяцев после окончания протезирования.

4.3. Правила эксплуатации пломб:

4.3.1. Соблюдайте гигиену полости рта. Чистите зубы 2 раза в день с использованием фторсодержащих паст, зубных нитей и др. средств гигиены.

4.3.2. Придерживайтесь правильного питания. Ограничьте потребление пищевых продуктов и напитков с низким значением pH (100% соки, йогурты, тонизирующие напитки).

4.3.3. Не используйте для гигиены полости рта пасты содержащие абразивные вещества в т.ч. зубной порошок.

4.3.4. Посещайте стоматолога каждые 6 месяцев для проведения профилактического осмотра.

4.3.5. Проведение профессиональной гигиены с кратностью, назначенной врачом, но не реже, чем один раз в полгода.

4.3.6. При возникновении дискомфорта в полости рта обязательно посетите врача-стоматолога.

4.3.7. Выполняйте предписанные рекомендации врача.

Пациент уведомлен о том, что несоблюдение им указаний (рекомендаций) врача, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество оказываемой услуги, повлечь невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.