

Общество с ограниченной
ответственностью «АксисДент»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «АксисДент»
С.П. Долгополик
«23» июля 2024 г.

**Положение
о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги,
оказываемые ООО «АксисДент»**

Настоящее Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги, оказываемые обществом с ограниченной ответственностью «АксисДент» (далее – Положение) определяет гарантийные сроки и сроки службы на медицинские (стоматологические) услуги в обществе с ограниченной ответственностью «АксисДент» (далее – ООО «АксисДент»).

Настоящее положение разработано на основе и в соответствии с Законом Республики Беларусь «О здравоохранении», Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», иными актами законодательства Республики Беларусь.

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами ООО «АксисДент», регулирует взаимоотношения, при оказании медицинской стоматологической помощи пациентом и определяет сроки гарантии на медицинские услуги, порядок их установления.

Настоящее Положение обязательно для работников ООО «АксисДент» и всех пациентов, обращающихся за оказанием стоматологических услуг. Пациент, либо его законный представитель, знакомится с настоящим Положением устно и самостоятельно, в том числе на Сайте ООО «АксисДент».

Администрация стоматологического центра ООО «АксисДент» гарантирует, что все работы и услуги выполняются на основании лицензий, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы приобретаются у лицензированных контрагентов и изготавливаются в собственной лаборатории. Все материалы разрешены к применению на территории Республики Беларусь.

1. Термины и определения.

Гарантийный срок - это календарный период, в течение которого результат работы (услуги) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

Срок службы – календарный период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможности использования результата

работ (услуг) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине.

Стоматологические работы (услуги) - 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.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам) и условиям Публичного договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Общие положения.

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические услуги для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от следующих обстоятельств:

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

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту (потребителю).

2.3. Гарантия предоставляется на стоматологические работы (услуги), которые считаются завершенными:

- при кариесе;
- после постановки постоянной пломбы;
- при протезировании;
- после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной.

2.4. В некоторых конкретных индивидуальных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах сроков, установленных ООО «АксисДент», что фиксируется лечащим врачом в стоматологической амбулаторной карте пациента.

2.5. При обнаружении пациентом в период установленного гарантийного срока и срока службы недостатков выполненных стоматологических работ (оказанных услуг), пациент должен обратиться по телефону 65-25-46, 8-029-2652546 или лично в ООО «АксисДент» и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу (либо врачу, его замещающего).

2.6. После проведения осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

2.7. В случае если при приеме лечащим врачом (либо врачом, его замещающим) будет установлено, что заявленные пациентом недостатки не связаны с нарушением им предварительно сообщенных ему гарантийных условий, условий эксплуатации, они подлежат устранению путем исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты.

3. Порядок установления и прекращения гарантий и сроков службы на стоматологические услуги.

3.1. Гарантийные обязательства выполняются при соблюдении Пациентом следующих требований:

- осуществления всего согласованного плана лечения;
- выполнения корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) только в ООО «АксисДент»;
- регулярного проведения мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом в амбулаторной стоматологической карте, но не менее 2-х раз в год и только в ООО «АксисДент».

3.2. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- возникновения у пациента новых, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарств при лечении других заболеваний;
- беременность пациента;
- не проведении пациентом обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, в случае зубного тотального протезирования с опорой на стоматологических имплантах – 1 раз в 3 месяца;
- не соблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача по уходу за ротовой полостью, результатом работы (услуги);
- не соблюдение условий эксплуатации результата работы (услуги).

3.3. ООО «АксисДент» не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях, если:

- проводится лечение каналов зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- невозможно провести (либо пациент отказывается от проведения) диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- 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.)
- пациент не согласен с рациональным планом протезирования, предложенным врачом-стоматологом-ортопедом в соответствии с расчетом выносливости

- периодонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- у пациента возникла аллергия или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;
- устанавливается протез, не изготовленный (не приобретенный) в ООО «АксисДент»;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантии;
- прекращено лечение пациента не по инициативе ООО «АксисДент»;
- возникли осложнения по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- возникли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способные повлиять на результаты лечения.

3.4. Гарантия не распространяется:

- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на периодонтическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;
- на лечение молочных зубов;
- на временное протезирование пластмассовыми коронками;
- на любой вид хирургического лечения;
- на ортодонтические аппараты.

4. Гарантийные сроки и сроки эксплуатации

4.1. При установлении гарантийного срока и сроков службы на результаты стоматологических работ (услуг) в ООО «АксисДент» применяются нижеуказанными сроками:

<i>Виды работ</i>	<i>Средний срок (гарантийный)</i>	<i>Средний срок службы*</i>
Терапевтическая стоматология		
Пломба из композиционного материала	1 год	3 - 5 лет
Пломба из стеклоиномерного цемента	6 мес.	1 год
Ортопедическая стоматология		
Вкладка/накладка/коронка/винир керамический	1 год	5 - 10 лет

Коронка/мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	5 - 10 лет
Временные коронки из пластмассы CAD/CAM	без гарантии	до 3 лет
Коронки/мостовидные цельнометаллические протезы	1 год	3 - 5 лет
Мостовидные протезы и коронки металлокерамические	1 год	3 - 5 лет
Коронки на имплантах временные пластмассовые	без гарантии	до 1 года
Коронки на имплантах керамические/циркониевые	1 год	5-10 лет
Бюгельные протезы	6 мес.	3-4 года
Пластмассовые протезы	6 мес.	2-3 года
Адгезивные протезы, шины	6 мес.	1 год
Ортодонтия		
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы	1 год	2 года

** - зависит от соблюдения пациентом всех правил гигиены и периодичности осмотра и ухода за полостью рта. При их соблюдении и отсутствия хронических заболеваний, ускоряющих процесс разрушения зубных тканей, практически и клинически доказано, что керамические (без содержания металла) конструкции могут исправно служить до 20 и более лет.*

- 4.2. Гарантия распространяется на следующие объекты (случаи):
- на восстановление коронковой части при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
 - на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов

гуттаперчивыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

4.3. Подтверждением качества выполненной работы (оказанной услуги) и ненаступлением гарантийного случая является следующее:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на один тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы).

5. Сокращенные гарантийные сроки. Случаи непредоставления гарантии.

5.1. Предоставление сокращенных гарантийных сроков возможно в следующих случаях:

- гарантия на срок 3 месяца предоставляется при лечении зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой);
- гарантия не предоставляется при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможность полной распломбировки, частичной возможности прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину). В этом случае гарантия на пломбу не может быть предоставлена в полном объеме, то есть на 1 год;
- гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструментов, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении не в ООО «АксисДент»;
- гарантия не предоставляется на пломбу при разрушении более ½ объема зуба. Это является показанием к протезированию.

5.2. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на один месяц приводит к прекращению гарантии.

5.3. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики не предоставляются:

- лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное перелечивание) при невозможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчивыми штифтами;
- профессиональная гигиеническая чистка зубов;
- временная повязка (пломба);
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний периодонта;

- отбеливание зубов;
- лечение молочных зубов.

5.4. При необходимости лечения каналов после постановки пломбы при глубоком кариесе оно осуществляется за счет пациента. Учитывая специфику медицинских услуг, качество выполненной работы (оказанной услуги) зависит от общей реакции организма и состояния здоровья пациента, положительный результат при лечении каналов составляет около 80% случаев.

5.5. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологического центра. В рассмотрении таковых заменений пациенту будет отказано.

5.6. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем три дня может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

5.7. Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполнения терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом-стоматологом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Гарантий срок на лечение молочных зубов не распространяется

6. Предоставлении гарантий по отдельным видам работ (услуг)

6.1. При *ортопедическом лечении* гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

6.1.1. Гарантия на постоянные несъемные ортопедические работы предоставляется 1 год. К ним относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации из коронок – мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, цирконий).

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами);

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента сдачи работы, оформления гарантийного талона и соответствующей записи в стоматологической амбулаторной карте, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

6.1.2. Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов;
- перелом пластмассы протеза;
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров)

6.1.3 На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте.

6.1.4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте. Если по по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологического центра и врача-стоматолога снимается.

6.1.5 Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

6.1.6 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок. Регламентируемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятия ответственности с ООО «АксисДент» за результат лечения.

6.1.7 Гарантия не предоставляется на наличие сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твердых предметов, случайно попавших в продукты питания. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 1 месяц приводит к прекращению

гарантии. Профилактический осмотр является мероприятием, проводимым в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.), и оплачивается дополнительно

6.1.8 Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. В данном случае гарантийный срок устанавливается врачом в зависимости от тяжести заболевания десен

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.

6.1.9 При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

6.1.10 До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделку или коррекции работы по 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).

6.1.11. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной лечащим врачом-стоматологом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устраненные врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

6.2. При **хирургическом лечении** при проявлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в стоматологический центр.

6.2.1. Предоставляется пожизненная гарантия на дентальный имплант (не на оказанные хирургические услуги по его установке); (бесплатная замена импланта на новый у производителя в случае отторжения, стоимость

повторной операции оплачивается дополнительно), при условии соблюдения пациентом всех рекомендаций врача и плановых посещений.

6.2.2. Гарантия один год на протезирование зубов безметалловыми конструкциями после имплантации при условии соблюдения пациентом всех рекомендаций врача и правил ухода за протезами.

6.2.3 Гарантия один год на протезирование зубов после имплантации металлокерамическими протезами на цементной фиксации при условии соблюдения пациентом всех рекомендаций врача и правил ухода за протезами

6.2.4 Срок службы имплантов зависит от многих факторов и точные сроки определяет лечащий врач, который оценит степень приживления имплантов, прилегание зубных коронок и т.д.

Сроки примерные и могут варьироваться в обе стороны в зависимости от образа жизни, ухода за имплантами.

6.2.5 На иные виды хирургических стоматологических услуг гарантия не устанавливается.

6.3. Гарантии при *ортодонтическом лечении*:

6.3.1. В связи с тем, что при ортодонтическом лечении прогнозирование результатов до конкретных дат затруднительно, не могут гарантироваться конкретные сроки устранения зубочелюстной аномалии и четкие результаты. ООО «АксисДент» при выполнении ортодонтических работ принимает обязательства по:

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

6.3.2. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ретенционных аппаратов во рту у пациента, что подтверждается записью в Стоматологической амбулаторной карте.

6.3.3. Гарантия не выдается или аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- если при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов ООО «АксисДент»;
- если после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или не пользуется им.