

Положение о гарантийных сроках и сроках эксплуатации результатов стоматологических работ (услуг)

г. Минск, ул. Чкалова, 9к2 • +375 29 6 650 700 • artsmile.by

Данный документ (далее – Положение) регламентирует механизм назначения и действия гарантий, а также определения периодов допустимой эксплуатации применительно к медицинским (стоматологическим) услугам, которые оказывает Частное предприятие «Арт Смайл» (далее – ЧП «Арт Смайл», Клиника).

Нормативной базой Положения служат: Закон Республики Беларусь «О здравоохранении», Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей», а также иные применимые нормативные правовые акты Республики Беларусь.

1. Используемая терминология

Гарантийный срок – временной отрезок, на протяжении которого итог проведённых работ (предоставленных услуг) должен отвечать критериям качества, закреплённым нормами действующего законодательства.

Период эксплуатации – отрезок времени, в пределах которого Клиника гарантирует пациенту возможность полноценного использования достигнутого результата по его прямому назначению и принимает на себя ответственность за дефекты, появившиеся вследствие ненадлежащего исполнения обязательств со стороны Клиники.

Стоматологические работы (услуги) – комплекс медицинских вмешательств, целью которых является диагностика, терапия и профилактика патологий полости рта, а итогом – материально выраженный результат, способный сохранять свои потребительские свойства в рамках действия гарантии.

Недостаток – отклонение итога оказанной стоматологической помощи от обязательных медицинских норм (стандартов) либо от положений Договора об оказании платных медицинских услуг.

2. Общая часть

2.1. Конкретные значения гарантийных сроков и периодов эксплуатации для каждого пациента назначаются лечащим врачом персонально, исходя из:

- текущего клинического состояния ротовой полости;
- диагностированных или предполагаемых общесоматических патологий, способных прямо либо косвенно воздействовать на зубные ткани и окружающий пародонт;
- степени, в которой пациент выполнил рекомендованный врачом лечебный план.

2.2. Отсчёт гарантийного срока ведётся от даты, когда пациент (потребитель) принял результат выполненной работы.

2.3. Гарантия действует в отношении тех стоматологических работ (услуг), которые считаются полностью завершёнными:

- при терапии кариеса – после окончательной постановки пломбы;
- при ортопедическом лечении – после завершающей цементировки несъёмной конструкции или передачи съёмного протеза.

2.4. Применительно к конкретным клиническим ситуациям допускается корректировка (как в сторону уменьшения, так и увеличения) гарантийных сроков и периодов эксплуатации по сравнению со средними нормативами, утверждёнными ЧП «Арт Смайл». Каждый такой случай фиксируется лечащим врачом в амбулаторной стоматологической карте.

2.5. Обнаружив дефекты в период действующей гарантии либо в пределах периода эксплуатации, пациент обязан связаться с ЧП «Арт Смайл» (по телефону или при личном визите), описать характер проблемы и согласовать дату приёма у лечащего врача.

2.6. На основании проведённого осмотра лечащий врач квалифицирует случай как гарантийный либо выносит мотивированное заключение о том, что выявленная ситуация не входит в перечень гарантийных обязательств.

2.7. Если в ходе повторного приёма лечащий врач (или замещающий его специалист) удостоверится, что обнаруженные пациентом дефекты не являются следствием нарушения заблаговременно доведённых до него

правил эксплуатации и гарантийных условий, Клиника устраняет такие дефекты путём исправления или повторного выполнения работы без дополнительных расходов для пациента.

3. Условия действия и основания прекращения гарантии

3.1. Гарантия действует при одновременном соблюдении пациентом нижеперечисленных требований:

- полное прохождение утверждённого курса лечения;
- любые корректирующие манипуляции или повторные вмешательства в ранее выполненную работу (оказанную услугу) выполняются только специалистами ЧП «Арт Смайл»;
- регулярное посещение процедур профессиональной гигиены полости рта в сроки, зафиксированные лечащим врачом в амбулаторной карте, но не реже двух раз в календарный год, причём исключительно в ЧП «Арт Смайл».

3.2. Гарантия аннулируется при наступлении любого из нижеследующих обстоятельств в течение гарантийного периода:

- появление у пациента новых заболеваний, обострение уже имеющихся, или влияние неблагоприятных внешних факторов, затрагивающих состояние зубов и прилегающих тканей (в том числе длительная медикаментозная терапия при лечении иных патологий);
- беременность;
- пропуск пациентом обязательного контрольного визита, назначаемого раз в полгода (при тотальном протезировании на дентальных имплантатах – раз в три месяца);
- игнорирование врачебных рекомендаций по уходу за полостью рта и поддержанию результатов лечения;
- эксплуатация результата работы (услуги) с нарушением установленных правил.

3.3. Клиника освобождена от гарантийных обязательств, если:

- производилось повторное эндодонтическое вмешательство в каналы, которые ранее уже подвергались аналогичному лечению;
- нет технической возможности провести (либо пациент отказался от) контрольной рентгенографии и других диагностических процедур;
- при наличии нескольких возможных тактик лечения пациент настоял на варианте, который лечащий врач не считает оптимальным (деструктивные формы периодонтита, невозможность повторной ревизии каналов и др.);
- пациент не принял рациональный план ортопедической реабилитации, составленный врачом-ортопедом на основе анализа выносливости пародонта опорных зубов;
- у пациента диагностирована аллергия или индивидуальная непереносимость медикаментов и материалов, имеющих регистрацию на территории Республики Беларусь;
- ортопедическая конструкция изготовлена (приобретена) в ином лечебном учреждении;
- ремонтируется съёмный протез, произведённый в другой организации, либо протез с истекшей гарантией;
- пациент самостоятельно прервал курс лечения (не по решению Клиники);
- осложнения явились результатом действий самого пациента: неудовлетворительная гигиена, отказ от назначенных процедур, запоздалое обращение при возникновении осложнений и т.д.;
- на результат лечения повлияли форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.).

3.4. Гарантией не охватываются:

- установка декоративных элементов на зубы;
- терапия заболеваний пародонта и процедуры профессиональной чистки;
- косметическое осветление эмали (отбеливание);
- терапевтическое лечение временных (молочных) зубов;
- изготовление и фиксация временных пластмассовых коронок;
- все категории хирургических вмешательств;
- аппараты, используемые для ортодонтической коррекции.

4. Нормативы гарантийных сроков и периодов эксплуатации

4.1. Для определения гарантийных параметров результатов стоматологических работ (услуг) Клиника руководствуется нижеприведёнными нормативами:

Категория работ (услуг)	Гарантия	Период эксплуатации
Терапевтическое направление		
Реставрация композитным материалом	12 мес.	от 3 до 5 лет
Реставрация стеклоиономерным цементом	6 мес.	до 1 года
Ортопедическое направление		
Керамическая вкладка / накладка / коронка / винир	12 мес.	от 5 до 10 лет
Коронка / мост из диоксида циркония	12 мес.	от 5 до 10 лет
Провизорные коронки CAD/CAM (пластмасса)	нет	до 3 лет
Цельнолитые металлические коронки / мосты	12 мес.	от 3 до 5 лет
Металлокерамические коронки и мосты	12 мес.	от 3 до 5 лет
Провизорные пластмассовые коронки на имплантатах	нет	до 12 мес.
Керамические / циркониевые коронки на имплантатах	12 мес.	от 5 до 10 лет
Бюгельные протезы	12 мес.	от 3 до 4 лет
Съёмные пластиночные протезы	12 мес.	от 2 до 3 лет
Адгезивные мосты, шинирующие конструкции	6 мес.	до 1 года
Ортодонтическое направление		
Ретенционные аппараты (после снятия брекетов)	12 мес.	24 мес.

Реальный период эксплуатации безметалловых керамических конструкций напрямую зависит от добросовестного соблюдения пациентом гигиенического режима и графика профилактических визитов. Клиническая практика подтверждает: при отсутствии хронических системных заболеваний, ухудшающих состояние твёрдых тканей зубов, такие конструкции способны функционировать двадцать и более лет.

4.2. Предметом гарантии являются:

- реконструкция коронковой части зуба посредством штифтовых систем (стекловолоконных, анкерных) при условии, что ортопедическое покрытие не планируется;
- первичная обработка и герметизация корневых каналов (при условии их полной проходимости и obturации гуттаперчей);
- сохранность реставрации при лечении (или перелечивании) зуба, когда дальнейшее протезирование не показано (в том числе при использовании штифта);
- обоснованность избранной тактики лечения и верность первоначально поставленного диагноза.

4.3. Качество проведённого лечения признаётся надлежащим, а гарантийный случай – ненаступившим при следующих обстоятельствах:

- реставрация стабильна, целостность сохранена, выпадение отсутствует; незначительное отклонение оттенка в пределах одного тона (осветление / потемнение) допустимо и корректируется стоматологом на контрольном визите;
- после терапии кариозного поражения деструкция зуба приостановлена, признаки повторного кариеса (потемнение краевой зоны реставрации) не обнаружены.

5. Сокращённые гарантийные сроки и случаи отказа от предоставления гарантии

5.1. Назначение уменьшённой гарантии допустимо:

- трёхмесячная гарантия – при терапии зуба, который в дальнейшем подлежит ортопедическому покрытию (коронке);
- гарантия не назначается при повторной ревизии каналов (перелечивании), когда полная проходимость недостижима из-за выраженной кривизны, невозможности полной распломбировки или неполного прохождения

канала на рабочую длину; соответственно, годовая гарантия на реставрацию в таком случае не действует;

- гарантия не действует при извлечении фрагментов сломанного эндодонтического инструмента, при закрытии ятрогенной перфорации стенки канала, если предшествующее лечение проводилось за пределами ЧП «Арт Смайл»;
- гарантия не назначается на реставрацию при утрате более половины объёма коронки зуба – подобная ситуация является прямым показанием к ортопедическому лечению.

5.2. Если пациент задерживает контрольный визит на срок, превышающий один месяц, гарантия прекращает действовать.

5.3. По ряду позиций определить гарантийные параметры и период эксплуатации объективно невозможно. Это относится к следующим видам работ:

- обработка каналов (первичная или повторная), если полная проходимость и герметичная obturation гуттаперчей не были достигнуты;
- профессиональная гигиеническая обработка зубов;
- установка временных повязок (пломб);
- амбулаторные хирургические процедуры;
- терапия болезней пародонта;
- отбеливание эмали;
- лечение молочного прикуса.

5.4. Если после установки реставрации при диагнозе «глубокий кариес» возникла необходимость в эндодонтическом лечении, оно проводится за счёт пациента. В силу биологической специфики стоматологических услуг итог лечения обусловлен индивидуальной реактивностью организма; положительный исход при эндодонтическом вмешательстве фиксируется приблизительно в восьми случаях из десяти.

5.5. По постоянным ортопедическим конструкциям гарантия не охватывает:

- утрату (выпадение) искусственных зубов из базиса протеза;
- перелом пластмассового базиса;
- износ или поломку микрозамков (аттачментов) и кламмерных элементов.

5.6. Провизорные (временные) ортопедические конструкции должны быть заменены постоянными в срок, обозначенный лечащим врачом.

Максимально допустимый период ношения временных конструкций определяет врач-стоматолог, информируя об этом пациента в обязательном порядке. Если замена на постоянную конструкцию не произведена в установленные сроки по причинам, зависящим от пациента, Клиника вправе прекратить гарантийные обязательства и снять с себя ответственность за дальнейшее состояние результата лечения.

5.7. Назначение полного гарантийного срока невозможно при наличии следующих клинических состояний:

- подвижность зубов – индивидуальную гарантию назначает лечащий врач;
- патология тканей пародонта – длительность гарантии определяется врачом с учётом тяжести процесса.

5.8. Сколы керамического покрытия, возникшие на фоне дневного или ночного бруксизма либо при надкусывании посторонних твёрдых включений в пищу, гарантией не покрываются. Опоздание на контрольный визит свыше одного месяца автоматически аннулирует гарантию. Профилактический осмотр представляет собой комплекс мероприятий по поддержанию работоспособности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифование и пр.) и проводится без дополнительной оплаты.

6. Гарантии по отдельным направлениям стоматологической помощи

6.1. В рамках хирургического лечения Клиника предоставляет:

6.1.1. Бессрочную гарантию непосредственно на дентальный имплантат (не на хирургическую манипуляцию по его интеграции): при отторжении производитель обеспечивает бесплатную замену; расходы на повторную операцию несёт пациент. Условие действия гарантии – неукоснительное следование врачебным рекомендациям и своевременное прохождение плановых осмотров.

6.1.2. Двенадцатимесячную гарантию на безметалловое протезирование, выполненное после имплантации, при условии соблюдения пациентом всех назначений врача и правил ухода за ортопедическими конструкциями.

6.2. Продолжительность функционирования имплантатов зависит от множества индивидуальных факторов. Точный прогноз формирует лечащий врач, оценивая качество остеоинтеграции, плотность прилегания коронок и

прочие клинические показатели. Приведённые значения носят ориентировочный характер и могут меняться в обе стороны – в зависимости от образа жизни пациента и тщательности домашнего ухода.

6.3. На прочие разновидности хирургических стоматологических процедур гарантия не распространяется.

6.4. Гарантии при проведении ортодонтической коррекции:

6.4.1. Поскольку точное прогнозирование сроков завершения ортодонтического лечения объективно затруднено, Клиника не берёт на себя обязательств по конкретным датам достижения финального результата. ЧП «Арт Смайл» в рамках ортодонтической помощи гарантирует:

- проведение комплексной диагностики и установление причин зубочелюстной аномалии;
- выбор наиболее подходящей ортодонтической аппаратуры;
- достижение положительной динамики в эстетике и функционировании зубочелюстного аппарата.

6.4.2. Отсчёт гарантии по ортодонтическим услугам начинается в день фиксации ретенционных аппаратов, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

6.4.3. Основания для отказа в гарантии или её аннулирования:

- пациент нарушает график контрольных и гигиенических посещений, включённых в план лечения;
- не соблюдаются правила эксплуатации ортодонтических конструкций (отказ от специализированных средств гигиены: паст, щёток, очищающих таблеток и т.д.);
- пациент, нуждающийся в сопутствующем стоматологическом лечении, не обращается своевременно к соответствующим специалистам ЧП «Арт Смайл»;
- после завершения активной фазы лечения пациент отказывается от ношения ретенционного аппарата или пренебрегает рекомендованным режимом его использования.