

ПОЛОЖЕННЯ

про встановлення та виконання гарантійних зобов'язань на окремі стоматологічні послуги (роботи) в стоматологічному кабінеті ФОП Ксенофонтової О.А.

1. Загальні положення про гарантійні зобов'язання

- 1.1.** Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» це положення визначає гарантійні зобов'язання на окремі стоматологічні послуги (роботи), що надаються (виконуються) в стоматологічному кабінеті ФОП Ксенофонтової О.А. (далі – кабінет).
- 1.2.** Гарантії в стоматології можна умовно поділити на 2 групи:
- 1.3.** безумовні, або обов'язкові;
 - прогнозовані, які визначаються з урахуванням обставин лікування і умов збереження досягнутих результатів.
- 1.4.** Безумовні гарантії даються пацієнтам завжди, в обов'язковому порядку і без будь-яких умов, оскільки вони відповідають медичними вимогам, що пред'являються до медичних закладів і лікарів, а також відповідають законам з охорони здоров'я громадян і захисту прав споживачів.
- 1.5.** Прогнозовані гарантії - це передбачення лікарем певних результатів лікування з урахуванням виявлених в даній ситуації обставин, наявного у нього досвіду, впевненості в ефективності використовуваних технологій і матеріалів. У випадках, коли через специфіку стоматологічної роботи (послуги) неможливо визначити гарантійні строки і строки служби, лікар роз'яснює пацієнту відсоток успішності лікування в кожному конкретному випадку.
- 1.6.** В обов'язковому порядку, у всіх випадках надання стоматологічних послуг безумовно пацієнтам гарантується:
 - надання повної, достовірної та доступної за формою інформації про стан здоров'я пацієнтів (з урахуванням їх права і бажання отримувати таку інформацію);
 - проведення лікування спеціалістами, які мають сертифікати, що підтверджують право на здійснення даного виду медичної допомоги;
 - встановлення повного діагнозу, складання рекомендованого плану лікування;
 - безпеку лікування - забезпечується комплексом санітарно-епідеміологічних заходів і використанням дозволених до застосування технологій і матеріалів;
 - безболісність лікування та індивідуальний підбір анестетиків, що максимально дозволяє виключити больові відчуття, враховуючи при цьому вік пацієнта, його алергічний статус, показники загального здоров'я і досвід лікування у стоматологів;
 - лікування відповідно до стандартів надання медичної допомоги, протоколів та технологій, дозволених Міністерством охорони здоров'я України;
 - застосування технологічно безпечних та дозволених медичних виробів, що не втратили строків придатності;
 - проведення контрольних оглядів - за показаннями після складного лікування або при необхідності попередження небажаних наслідків;

- проведення профілактично-діагностичних оглядів з частотою, яка визначається лікарем;
- заходи щодо усунення або зниження ступеня ускладнень, які можуть виникнути в процесі або після лікування (запалення, набряк, біль);
- досягнення показників якості лікування та естетичних результатів (з урахуванням наявних у вітчизняній стоматології стандартів, побажань пацієнта і об'єктивних обставин, виявлених лікарем);
- здійснення контролю якості виконуваних робіт в кабінеті.

2. Визначення термінів

- 2.1.** На окремі стоматологічні послуги (роботи) встановлюються гарантійні строки та строки служби.
- 2.2. Гарантійний строк** – це строк, протягом якого кабінет бере на себе зобов'язання щодо безоплатного усунення недоліків у наданих послугах (дрібних недоробок, що виявлені після лікування та виникли не з вини пацієнта), а також безкоштовної переробки або заміни роботи, повторного лікування пацієнта в разі виявлення істотних недоліків, що виникли після лікування не з вини пацієнта (заміна встановлених пломб, здійснення ремонту ортопедичних конструкцій тощо).
- 2.3.** Гарантійний строк обчислюється з моменту передачі результату послуги/роботи пацієнту.
- 2.4. Строк служби** - календарний строк, протягом якого кабінет гарантує безпеку використання стоматологічних виробів (робіт, результатів послуги) та несе відповідальність за істотні недоліки, що виникли з його вини. Строк служби стоматологічних виробів (робіт, результатів послуги) розраховується з дня їх виготовлення (надання) і визначається періодом часу, протягом якого вироби (роботи, результати послуги) придатні до використання.
- 2.5. Недолік** - будь-яка невідповідність наданої стоматологічної послуги / виконаної роботи обов'язковим вимогам медичних стандартів.
- 2.6. Істотний недолік** - недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання результату роботи відповідно до його цільового призначення, після його усунення проявляється знову з незалежних від пацієнта причин і при цьому взагалі не може бути усунутий або його усунення потребує значних витрат або зусиль (наприклад, повний перелом протезу чи випадіння пломби).
- 2.7.** Гарантійний строк та строк служби у випадку їх встановлення наведені в додатку 1.
- 2.8.** Гарантійний строк може бути обумовлений в договорі про надання стоматологічних послуг та/або в акті виконаних робіт. Пацієнтам також можуть видаватися гарантійні талони на окремі види послуг.
- 2.9.** У випадках, коли при погодженні плану лікування пацієнт наполягає на застосуванні медичних втручань, позитивні результати яких дуже сумнівні чи ефект від їх застосування не буде стійким, а також коли пацієнт бажає задовольнити нестандартні естетичні уподобання, гарантійні зобов'язання не оформлюються, а пацієнт пише письмову заяву про відмову від гарантійних зобов'язань та інформування про можливі негативні наслідки (додаток 2).

3. Права пацієнта на усунення недоліків

- 3.1.** Відповідно до вимог чинного законодавства України кабінет зобов'язується:

- протягом встановлених цим Положенням гарантійних строків **усувати всі недоліки**, виявлені пацієнтом в результатах стоматологічних робіт (послуг), виконаних лікарями кабінету;
 - протягом встановлених цим Положенням строків служби – безоплатно **усувати тільки істотні недоліки**.
- 3.2.** У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків пацієнт має право за своїм вибором вимагати:
- безоплатного усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги);
 - пропорційного зменшення ціни за виконану роботу (надану послугу);
 - відшкодування понесених витрат з усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами або за допомогою третіх осіб.
- 3.3.** У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини лікаря, пацієнт має право за своїм вибором вимагати:
- розірвання договору та повернення сплаченої за роботи (послуги) суми;
 - повторного виконання (надання) роботи (послуги) в цілому чи її частини з матеріалу такої ж якості. Якщо при усуненні недоліків за бажанням пацієнта здійснюється заміна матеріалу на більш дорогий, різниця в ціні матеріалів сплачується пацієнтом додатково.
- 3.4.** У випадку виявлення істотних недоліків у виконаній роботі (наданій послугі), допущених з вини лікарів кабінету, пацієнт вправі пред'явити вимоги про безоплатне усунення недоліків також після закінчення встановленого гарантійного строку, у межах строку служби. Зазначені вимоги пацієнта розглядаються та недоліки усуваються протягом 20 днів з дня пред'явлення вимоги.
- 3.5.** Якщо вимога про безоплатне усунення недоліків у межах строку служби не задоволена чи технічно не може бути задоволена у 20-денний строк, пацієнт має право зажадати:
- пропорційного зменшення ціни за виконану роботу (надану послугу);
 - відшкодування понесених витрат з усунення недоліків виконаної роботи (наданої послуги) своїми силами або за допомогою третіх осіб;
 - розірвання договору про виконання робіт (надання послуг) та відшкодування збитків.
- 3.6.** Не є показником неналежної якості виконаних робіт (наданих послуг) і не можуть бути підставою для претензій:
- ускладнення та інші побічні ефекти медичного втручання, що виникли внаслідок біологічних особливостей організму пацієнта та ймовірність яких наявні знання і технології не можуть повністю виключити, якщо послуги надані з дотриманням всіх необхідних дій і умов, що пред'являються до послуг даного виду;
 - можливий дискомфорт, що викликаний специфікою медичних методик і є наслідком реакції організму на фізичний та хімічний вплив препаратів, який проходить протягом розумного строку і про який пацієнт був заздалегідь повідомлений лікуючим лікарем;

- ускладнення, що наступили після надання медичних послуг у випадку грубого недотримання (порушення) пацієнтом рекомендацій, наданих лікуючим лікарем (режим, тимчасові обмеження у виборі продуктів споживання, приймання необхідних препаратів тощо).
- 3.7.** Пацієнт усвідомлює, що можливі ускладнення, які були своєчасно виявлені (в ході контрольного огляду) і усунені лікарем належним чином (згідно з прийнятими методиками), не заподіють шкоди здоров'ю. Прострочення контрольного огляду з боку пацієнта призводить до припинення гарантії.
- 3.8.** Гарантійні зобов'язання не звільняють пацієнта від необхідності оплачувати в повному обсязі профілактичні огляди і пов'язані з ними медичні заходи, а саме: зняття зубних відкладень, перебезування базисів знімних протезів, проведення рентгенологічного дослідження, лікування карієсу і його ускладнень тощо.

4. Порядок дій пацієнта при виявленні недоліків

- 4.1.** У випадку виникнення будь-яких зауважень до виконаних робіт та наданих послуг пацієнту необхідно звернутися до адміністратора кабінету (за телефоном або особисто), викласти суть зауваження та записатися на безкоштовний прийом до лікаря, що відповідає за лікування.
- 4.2.** Зауваження пацієнта повинні бути зафіксовані в медичній карті лікуючим лікарем зі слів пацієнта.
- 4.3.** Під час контрольного прийому пацієнту необхідно мати при собі підтверджувальні документи про надані в кабінеті стоматологічні послуги та їх оплату (договір, касовий чек, квитанція, акт виконаних робіт, гарантійний талон).
- 4.4.** Після того, як виявлений недолік зафіксований та підтверджений лікарем, пацієнт може його виправити в кабінеті (вибір лікаря здійснюється з урахуванням побажання клієнта) або в іншому місці. В разі виправлення зафіксованого лікарем недоліку у третіх осіб пацієнт може принести чек про виконану послугу та отримати компенсацію за понесені витрати в обсязі компенсації гарантійного випадку.
- 4.5.** Забезпечення виконання гарантійних зобов'язань кабінетом можливе тільки за умови проведення пацієнтом необхідних заходів щодо догляду за станом порожнини рота (профілактичні огляди, гігієнічні заходи, догляд за протезами, спостереження за імплантатами тощо).

5. Гарантійні зобов'язання на терапевтичне лікування

- 5.1.** До терапевтичного лікування відносяться:
 - лікування захворювань карієсу, пульпіту і періодонтиту (два останніх пов'язані з лікування кореневих каналів);
 - естетична стоматологія (відновлення або зміна первісної форми і кольору зуба без протезування, заміна / корегування пломб);
 - підготовка (лікування) зубів під протезування.
- 5.2.** Ознаками закінчення лікування є:
 - при лікуванні карієсу - поставлена постійна пломба;
 - при лікуванні ускладнень карієсу (пульпіту і періодонтиту) - поставлена постійна пломба і постійне пломбування кореневих каналів.
- 5.3.** Гарантія встановлюється з моменту завершення лікування конкретного зуба.

5.4. Повна гарантія надається на наступні позиції:

- встановлена пломба не руйнується і не випадає. Можлива зміна кольору на 1 тон (в сторону посвітління або потемніння), що коригується лікарем при контрольному відвідуванні (для курців - за умови проходження професійної гігієни 2 рази на рік);
- при лікуванні карієсу припиняється руйнування зуба, не виникає вторинного карієсу (чорної полоси навколо пломби);
- на відтворення коронкової частини зуба з використанням штифтових конструкцій (скловолоконних та анкерних штифтів), без подальшого протезування;
- на первинне лікування кореневих каналів при їхній повній прохідності та постійного пломбування кореневих каналів гутаперчевими штифтами;
- на правильно поставлений діагноз та на правильний вибір методики лікування.

5.5. Скорочена гарантія, комбінована гарантія, відмова від гарантії надається:

- на лікування зуба, що має прямі показання для подальшого протезування (покриття ортопедичною коронкою) - скорочена гарантія. Руйнування коронки зуба (часткове чи повне руйнування пломби, зуба, випадіння пломби) протягом гарантійного строку переробляється безкоштовно;
- при повторному лікуванні кореневих каналів (ендодонтичне лікування) у випадку неповної прохідності кореневих каналів з причин сильного викривлення, неможливості повного розпломбування каналу, частково пройденного каналу - відмова від гарантії. На пломбу гарантія може бути надана в повному обсязі;
- на лікування зуба після травми (забій, скол стінки), на лікування хронічного періодонтиту - відмова від гарантії. На пломбу гарантія може бути надана в повному обсязі;
- видалення невидимих обломків інструмента, закриття прорізання (перфорація) стінки кореневого каналу при лікуванні в іншому лікувальному закладі - відмова від гарантії. На пломбу гарантія може бути надана в повному обсязі.

5.6. При наявності обмежуючих умов для надання повної гарантії можливе надання комбінованої гарантії: окремо на лікування кореневих каналів, окремо на встановлену пломбу.

5.7. Гарантійні строки на окремі види терапевтичних послуг через їх специфіку встановити не уявляється можливим. До таких послуг відносяться:

- проведення процедури професійної чистки порожнини рота та відбілювання зубів (гарантується, що будуть прибрані всі зубні відкладення (тверді і м'які), зуби набудуть природного кольору);
- накладення пов'язки;
- лікування захворювань пародонту (запалення ясен і оточуючих зубних тканин).

5.8. У разі постановки тимчасової пломби на певний строк до наступного призначеного візиту (що визначається лікарем) і пропуску візиту для заміни тимчасової пломби на постійну більш ніж на 5 днів може виникнути необхідність повторного лікування кореневих каналів. В такому випадку оплата лікування проводиться за рахунок пацієнта. Гарантійний строк у разі його встановлення поширюється на час з моменту встановлення тимчасової пломби до запланованого візиту до лікуючого лікаря для заміни її на постійну.

- 5.9.** Не є підставою для надання гарантії на лікування з боку кабінету випадки заміни тимчасового лікувального пломбування кореневих каналів, тимчасової пломби на постійну в іншому медичному закладі (кабінеті), якщо це не було погоджено з лікарем кабінету та зафіксовано в медичній карті.
- 5.10.** Щоб сприяти своєчасному виявленню ускладнень і уникнути погіршення здоров'я внаслідок виконаного терапевтичного лікування, пацієнт погоджується проходити контрольний (профілактичний) огляд з періодичністю, встановленою лікарем, але не рідше одного разу на рік.

6. Гарантійні зобов'язання на постійні пломби

- 6.1.** Гарантії анатомо-функціонального збереження пломби при лікуванні карієсу, пульпіту та періодонтиту постійного зуба визначаються в залежності від класу порожнини (на якій поверхні зуба) з урахуванням пломбувальних матеріалів, які застосовуються.
- 6.2.** Гарантійний строк на пломби обчислюється від дня завершення лікування зуба та встановлення пломби, що фіксується в медичній карті.
- 6.3.** При пред'явленні пацієнтом претензій щодо якості виконаних робіт клінічна оцінка стану пломби проводиться на підставі 4-х критеріїв:
- анатомічна форма пломби (збереження первинної форми зуба), встановленої лікарем при пломбуванні;
 - крайове прилягання. При зондуванні: пломба щільно прилягає до твердих тканин зуба, зонд не затримується, видимої щілини немає;
 - зміна кольору по зовнішньому краю пломби (у нормі – відсутня);
 - рецидив карієсу по краю пломби (у нормі - відсутній).
- 6.4.** Зміна цих критеріїв відноситься до категорії недоліків, що безоплатно усуваються кабінетом протягом гарантійного строку, встановленого для даного виду пломб.
- 6.5.** До категорії істотних недоліків відносяться:
- випадіння пломби;
 - рухливість пломби;
 - відлам частини коронки зуба.
- 6.6.** Всі істотні недоліки усуваються кабінетом протягом встановленого для відповідного виду пломби строку служби.
- 6.7.** Гарантійні зобов'язання діють за наступних умов:
- постійне дотримання гігієни ротової порожнини (чистка зубів вранці та ввечері, полоскання ротової порожнини після кожного вживання їжі);
 - відсутність екстремальних умов для зубів (травми, розколювання горіхів, кусання кісток тощо);
 - проходження контрольних (профілактичних) оглядів з періодичністю, що встановлена лікарем, але не рідше одного разу на рік. Прострочення контрольного огляду зі сторони пацієнта більш як на 3 місяці призводить до припинення гарантійних зобов'язань.
- 6.8.** При порушенні правил особистої гігієни ротової порожнини гарантійний строк на збереження пломби зменшується на 30%.

- 6.9.** При незадовільному гігієнічному стані ротової порожнини ($PI > 2$) строк гарантії зменшується вдвічі.
- 6.10.** Лікар має право зменшити гарантійний строк до 50% від встановленого цим розділом, про що повинен бути відповідний запис в медичній карті, для пацієнтів:
- з важкими загальними захворюваннями (ендокринна патологія, захворювання шлунково-кишкового тракту, злоякісні новоутворення, променеві ураження, тяжкі форми порушення психіки, хронічний алкоголізм, токсикоманія);
 - при наявності множинного карієсу, запаленні слинних залоз, аномалії положення зубів, аномалії прикусу і деформації щелеп;
 - рН слини пацієнта - нижче 6,8.

7. Прикінцеві положення

- 7.1.** Положення зберігається у доступному для пацієнтів місті – у Куточку споживача.
- 7.2.** Кожному пацієнтові доводиться до відома інформація про зміст цього Положення та надається можливість з ним ознайомитися у «Куточку споживача».
- 7.3.** Випадки, не врегульовані цим Положенням, регулюються чинним законодавством України.