

ПОЛОЖЕННЯ ПРО ВИКОНАННЯ ГАРАНТІЙНИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ НА ОКРЕМІ СТОМАТОЛОГІЧНІ ПОСЛУГИ (РОБОТИ)

1. Загальні положення

Це Положення визначає строки, порядок виконання гарантійних зобов'язань на стоматологічні послуги виконані лікарями ФОП Ляшук А.О. (надалі – Клініка) у відповідності до Законів України “Про захист прав споживачів”, “Основи законодавства України про охорону здоров'я”.

1.1. **Гарантійний термін** – це період, протягом якого у випадку виявлення недоліків у виконаній роботі, пацієнт у праві за своїм вибором зажадати:

- безоплатного усунення недоліків виконаної роботи;
- відповідного зменшення ціни за виконану роботу;
- повторного виконання частини роботи чи роботи в цілому з матеріалу такої ж якості.

1.2. **Недолік** – це невідповідність наданої стоматологічної послуги обов'язковим вимогам медичних стандартів.

1.3. Гарантійний термін обчислюється з моменту передачі результату роботи пацієнту, тобто з моменту надання послуги.

1.4. **Істотний недолік** – це недолік, що унеможливорює чи робить неприпустимим використання результату роботи відповідно до його цільового призначення або який не може бути усунутий, або усунення якого потребує значних витрат або зусиль (наприклад: повний перелом протезу чи випадіння пломби).

1.5. Стоматологічна продукція використовується найвищої якості, всі матеріали дозволені для застосування на території України. Лікування проводиться спеціалістами відповідної спеціалізації по технологіям, затвердженим Міністерством охорони здоров'я України з дотриманням правил санітарно- епідеміологічного режиму.

1.6. Зауваження пацієнтів, передбачені чинним законодавством України про захист прав споживачів, можуть бути подані протягом гарантійного терміну **за умови**, що пацієнт дотримувався таких рекомендацій і вимог лікаря – стоматолога :

- Дотримання правил гігієни порожнини рота;
- Відсутність екстремальних умов для зубів (травми, розколювання горіхів, розгризання кісток і т.д.);
- Відсутність патології прикусу;
- **Регулярне** відвідування лікаря-стоматолога з профілактичною метою-2 рази в рік (частота відвідувань може бути скорегована лікарем, виходячи з індивідуальної ситуації пацієнта);
- **Негайне** звернення до стоматологічного кабінету в разі появи ускладнень лікування або зламу зубних протезів;

1.7. У разі невиконання всіх вищеописаних вимог і рекомендацій або отримання стоматологічних послуг в інших стоматологічних закладах (або самолікування),

Клініка залишає за собою право перегляду гарантійних зобов'язань на надані послуги.

1.8. Гарантійні зобов'язання не зберігаються в разі виявлення або виникнення у пацієнта в період гарантійного терміну захворювань внутрішніх органів, а також змін фізіологічного стану (вагітність, тривалий прийом лікарських препаратів, шкідливих зовнішніх впливів), які прямо або опосередковано призводять до змін в зубах і навколишніх тканинах.

1.9. У випадку виникнення будь-яких зауважень до виконаних робіт та наданих послуг, необхідно звернутися за телефоном: +38 (096) 020 52 00, чи особисто до адміністратора Клініки, викласти суть зауваження, записатися на прийом до лікаря.

2. Гарантійні зобов'язання на протезування (ортопедичні роботи)

2.1. До постійних незнімних ортопедичних конструкцій належать:

- Металокерамічні та суцільнолітні коронки, в т.ч. комбінації цих коронок – мостовидні протези;
- Безметалеві коронки, вкладки, вініри (пресована кераміка, коронки на основі оксиду цирконію), в т. ч. комбінації цих коронок – мостовидні протези

2.2. До постійних знімних ортопедичних конструкцій належать:

- повні та частково знімні протези;

2.3. Гарантія на постійні незнімні та знімні ортопедичні роботи починає діяти з моменту запису про виконані роботи в картці пацієнта, де визначений об'єм робіт та термін гарантії 1 рік.

2.4. Скорочена гарантія

Скорочений термін гарантії на ортопедичні роботи може бути встановлений у випадку, коли існуючі методики протезування не дозволяють дати повного терміну дії гарантії при:

- Наявності рухливості зубів;
- Наявності захворювань ясен: пародонтит, пародонтоз;
- Наявності інших обставин, що унеможливають надання повної гарантії, на розсуд лікаря.

2.5. Обов'язковою умовою надання гарантії є:

2.5.1. Проведення курсу професійної гігієни (чистки) в Клініці з періодичністю, що встановлена лікарем, але не рідше 1 разу на рік.

2.5.2. Чітке виконання рекомендацій лікаря щодо користування конкретною ортопедичною конструкцією (використання спеціальних паст та зубних щіток, очищувальних таблеток, допоміжних засобів для чищення зубів – ірригатора, йоршиків, тощо), регулярно та неухильно дотримуватись правил особистої гігієни ротової порожнини;

2.5.3. Проходження контрольних (профілактичних) оглядів в Клініці з періодичністю, що встановлена лікарем, але не рідше одного разу на 6 місяців. Прострочення контрольного огляду зі сторони пацієнта більш як на 4 місяці призводить до припинення гарантійних зобов'язань.

2.5.4. Відвідування лікаря для коригування протезів в строки, встановлені лікарем.

2.5.4. Забороняється самостійне проведення корекції знімних протезів та їх лагодження.

2.6. До моменту запису в картці про повну здачу ортопедичної роботи пацієнт має право вимагати перероблення/корекції роботи з наступних причин:

- виконана робота не відповідає естетичним вимогам (невірний колір, розмір чи форма зуба);

- виконана робота не відповідає тій, що вказана в погодженому плані лікування (протезування).

2.7. Фактори, що впливають на надання гарантій користування протезами:

- порушення гігієни порожнини рота,

- невиконання пацієнтом вимог, передбачених даним Положенням.

2.8. На тимчасові ортопедичні роботи (тимчасові коронки, тимчасові заміщаючі протези) дається гарантія до моменту заміни їх постійними конструкціями, але не більше 6 місяців. Звертаємо увагу, що тимчасові ортопедичні конструкції обов'язково повинні бути замінені на постійні.

2.9. Рекомендований термін носіння тимчасових конструкцій визначається лікарем-стоматологом і доводиться до відома пацієнта із записом в карті. Якщо, з яких-небудь причин (з вини пацієнта), тимчасові конструкції не замінені на постійні, то подальша відповідальність з клініки і лікаря-стоматолога знімається.

3. Гарантійні зобов'язання на терапевтичне лікування

3.1. До терапевтичного лікування відноситься:

- лікування захворювань карієсу, пульпіту і періодонтиту (два останніх пов'язані з лікуванням кореневих каналів);

- естетична стоматологія (відновлення або зміна початкової форми і кольору зуба без протезування, заміна/корекція пломб);

- підготовка (лікування) зубів під протезування.

3.2. Ознакою закінчення лікування є:

3.2.1. при лікуванні карієсу – встановлена постійна пломба;

3.2.2. при лікуванні ускладнень карієсу (пульпіт та періодонтит) – встановлене постійне пломбування кореневих каналів і постійна пломба.

3.3. Надання скороченої та комбінованої гарантій, відмова від надання гарантії:

3.3.1. Обов'язковою умовою надання гарантії є проведення курсу професійної гігієни (чистки) в Клініці з періодичністю, що встановлена лікарем, але не рідше 1 разу на рік.

3.3.2. На лікування зуба, що має прямі показання для подальшого протезування (покриття ортопедичною коронкою) лікарем може бути надана скорочена гарантія – 3 місяці;

3.3.3. Лікарем може бути відмовлено в наданні гарантії в випадках:

- повторного лікування кореневих каналів (ендодонтичному лікуванні) виявлено неповну прохідність кореневих каналів з причин: сильної кривизни, неможливості повного розпломбування, часткового проходження каналу;
- видалення невидимих обломків інструмента, закриття перфорації стінки кореневого каналу в іншому лікувальному закладі;
- заміни тимчасового лікувального пломбування кореневих каналів чи тимчасової пломби на постійну в іншому лікувальному закладі (якщо це не було погоджено з лікарем і не зафіксовано в медичній картці).
- при відновленні коронкової частини зуба фотополімерним матеріалом або склоіономерним цементом з використанням штифтових конструкцій (скловолоконних штифтів) при показаннях до подальшого протезування.

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

3.4. Гарантія на роботи та послуги терапевтичної стоматології починається з моменту завершення лікування, встановлення постійної пломби і становить 1 рік.

3.5. Пропуск строку візиту, встановленого лікарем для заміни тимчасової пломби на постійну може призвести до необхідності повторного лікування кореневих каналів. Лікування в такому разі здійснюється за рахунок пацієнта. Гарантійний термін розповсюджується тільки на час з моменту встановлення тимчасової пломби до запланованого візиту до лікаря на зміну її на постійну.

3.6. Для вчасного виявлення ускладнень виконаного терапевтичного лікування необхідно проходити контрольний (профілактичний) огляд в Клініці з періодичністю, що встановлена лікарем, але не рідше одного разу на 6 місяців. Прострочення контрольного огляду зі сторони пацієнта більше ніж на 2 місяці призводить до припинення гарантії.

3.7. Гарантія надається за такими позиціями:

- поставлена пломба не зруйнована, не випадає. Можлива зміна кольору на 1-2 тони (в бік освітлення або потемніння), що коригується лікарем-стоматологом при контрольному огляді (для курців, за умови проходження проф. гігієни 2 рази в рік).
- випадіння або рухомість постійної пломби у пацієнтів з постійним прикусом;
- відлам частини коронки зуба (при умові, якщо не було показів до ортопедичного лікування).
- рецидив карієсу по краю пломби (крім випадків, якщо пацієнт відмовився від виконання маніпуляції “проведення чистки зубів”, про що буде складено відповідний акт)
- зміна кольору по зовнішньому краю пломби;
- незадовільне крайове прилягання пломби (визначається за допомогою зондування — в нормі пломба щільно прилягає до твердих тканин зуба, зонд не затримується, відсутня видима щілина між пломбою та твердими тканинами зуба)
- скол зуба (при умові, що в пацієнта не виявлено патології прикусу)
- не відповідність кольору фотополімерної чи композитної пломби природньому кольору зубів пацієнта (даний пункт не поширюється на депульповані зуби, оскільки такі зуби мають властивість з часом змінювати свій колір)

- не відновлення анатомічної форми зуба (даний пункт не поширюється на ті випадки, коли у пацієнта спостерігається патологічний прикус чи аномалія розмірів зубів);
- випадіння тимчасової пломби
- випадіння або рухомість постійної пломби у пацієнтів з постійним прикусом, якщо це виявлено після 12 місяців з дня постановки такої пломби
- У випадках, якщо протягом 6 (шести) місяців після постановки постійно пломби виникла об'єктивна необхідність провести лікування коренів зуба та видалення постійної пломби. Наступне пломбування цього зуба постійною пломбою здійснюється для такого пацієнта безоплатно (не враховується пломбування кореневих каналів цього зуба).
- Якщо пацієнт виявляє бажання здійснити таке наступне пломбування з використанням іншого матеріалу та/чи конструкцій, то у такому випадку пацієнт оплачує різницю у ціні між вартістю відповідних послуг.

3.8. Гарантійний термін на пломби зменшується на 50% у разі настання хоча би однієї з нижченаведених обставин:

- порушення правил особистої гігієни порожнини рота (гігієнічний індекс за Федоровим-Володкіною перевищує 2 бали);
- наявність у пацієнта захворювань ендокринної системи, шлунково-кишкового тракту, злоякісних новоутворень, множинного карієсу, запалення слинних залоз, аномалії положення зубів або аномалії прикусу, деформації щелеп
- патології вагітності

3.8. На процедури лікування кореневих каналів існує тільки **«прогноз лікування»** (ймовірність успіху лікування зубів). Успіх лікування кореневих каналів (ендодонтичного лікування) залежить від таких факторів:

- Стан імунної системи;
- Використання стоматологом протоколу лікування;
- Якість матеріалу, що використовується стоматологом в процесі лікування;
- Анатомічні особливості організму пацієнта;
- Склад мікрофлори порожнини рота пацієнта.

Але ми гарантуємо дотримання всіх сучасних протоколів лікування та якість матеріалів, які використовуються лікарями нашої Клініки.

4. Гарантійні зобов'язання на терапевтичне лікування дітей

4.6. Гарантії на послуги дитячої стоматології поширюються на лікування тимчасових (молочних) і постійних зубів.

Обов'язковими вимогами для дії гарантії є:

- Дотримання правил індивідуальної гігієни ротової порожнини дитини;
- Проф.огляд у стоматолога з періодичністю 1 раз в 3-6 міс.(згідно з рекомендацією вашого лікаря, що вказано у медичному висновку);
- Контроль індивідуальної гігієни та проведення професійної гігієнічної чистки ротової порожнини (за необхідності) із періодичністю не рідше 1 разу на 3-6 місяців.

4.7. У разі невиконання всіх вищеописаних обов'язкових вимог або отримання стоматологічних послуг в інших стоматологічних закладах (або самолікування), Клініка залишає за собою право перегляду гарантійних зобов'язань на надані послуги.

4.8. Гарантія не надається на ендодонтичне лікування тимчасових зубів, адже успіх ендодонтичного лікування залежить не лише від якості роботи лікаря і стоматологічних матеріалів, але і від стану здоров'я дитини, її імунітету, періоду формування або резорбції коренів, а також у значній мірі від її поведінки під час лікування. У зв'язку з цим, результат не завжди може бути спрогнозованим.

4.9. Гарантія не надається на лікування постійних зубів з несформованими коренями; на зуби, які зруйновані більш ніж на 2/3, а також на зуби, в яких попередньо було втручання іншого лікаря.

4.2. Гарантія на пломби в молочних жувальних зубах – 1 рік, у фронтальних (передніх) зубах – пів року.

5. Гарантійні зобов'язання на ортодонтичне лікування

5.1. Показники якості медичної допомоги з ортодонтії, затверджені МОЗ України, встановлюють лише орієнтовні строки лікування та відсоток клінічних випадків, коли можна досягнути певного результату. Крім того, з власної практики встановлено, що кінцевий результат того чи іншого лікування безпосередньо залежить не стільки від діагнозу, скільки від клінічної картини конкретного пацієнта. Саме тому, нами прийнято рішення, що результати лікування, які однозначно гарантує Клініка, будуть визначатися індивідуально для кожного пацієнта за результатами первинного обстеження та вивчення діагностичних моделей, рентгенографії та даних здобутих в результаті медичного фотографування та інших діагностичних процедур (відповідно до переліку, затвердженого уніфікованими клінічними протоколами МОЗ України).

5.2. Результати лікування, досягнення яких Клініка гарантує при умові належного виконання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря, фіксуються в протоколі узгодження плану лікування, копію якого, під розписку про отримання, вручають пацієнтові або його законному представнику.

5.2. Безплатно усуваються наступні недоліки чи виконуються наступні маніпуляції:

- рецидиви захворювання, при умові належного виконання пацієнтом рекомендацій лікуючого лікаря, в тому числі, але не лише щодо регулярності контрольних візитів та застосування ретенційних апаратів (періодичність контрольних візитів становить: протягом перших шести місяців з моменту завершення активної фази лікування — 1 раз на місяць, протягом наступних шести місяців — 1 раз на два місяці, починаючи з 12 місяця після закінчення активної фази лікування — 1 раз на шість місяців);
- перелом апарату, якщо відсутні ознаки умисного перелому;
- деактивація ортодонтичного апарату, що спричинено обставинами, які не залежать від волі пацієнта (наприклад: перебування на стаціонарному чи амбулаторному лікуванні, що унеможливило належне виконання приписів лікуючого лікаря, за умови відповідного інформування про ці обставини та їх підтвердження);
- перефіксація брекета (-ів), кілець, стопів тощо, що самовільно розфіксувалися, якщо відсутні ознаки порушення рекомендацій лікаря;

- заміна дуг при лікуванні брекет-системою чи робочого елемента ортодонтичної пластини, якщо їх поломка чи втрата робочих властивостей не виникла у наслідок дій чи бездіяльності пацієнта та/чи його законних представників.

5.2. Не поширюються гарантійні умови та знімні ортодонтичні конструкції у дітей внаслідок унеможливлення контролю лікарем носіння даних конструкцій згідно рекомендацій (не менше 6 годин в день).

6. Гарантійні зобов'язання на хірургічне лікування

6.1. Після хірургічного втручання стоматологічна клініка гарантує повне видалення зуба, тобто відсутні частини зуба. При появі будь-яких симптомів погіршення самопочуття після хірургічного втручання необхідно негайно звернутися в стоматологічну клініку.

7. Гарантійні зобов'язання на пародонтологічне лікування

7.1. Пародонтологічне лікування (лікування захворювань ясен) направлено на усунення або призупинення захворювання. Кожен випадок залежить від безлічі факторів (загального стану організму; прийому певних лікарських засобів; харчування; гігієни порожнини рота - періодичності чищення зубів; суворого дотримання рекомендацій лікуючого лікаря).

7.2. Гарантований результат лікування визначається в кожному випадку індивідуально. При проведенні процедури професійної гігієни порожнини рота гарантується, що будуть прибрані всі зубні відкладення (тверді і м'які), зуби придбають природний колір. Рекомендується повторювати процедуру професійної гігієни порожнини рота (визначається лікарем-стоматологом) кожні 6 - 12 місяців.

6. Терміни та умови збереження гарантійних зобов'язань на окремі стоматологічні послуги

4.1. Терміни гарантійних зобов'язань на виконання всіх видів стоматологічних послуг зазначені в Прайс-листі послуг, затверджені Клінікою в установленому порядку.

4.2. Гарантійний термін на кожен окрему стоматологічну послугу встановлює лікар відповідно до тяжкості захворювання в рамках гарантійного терміну, встановленого Клінікою відповідно до даного Положення.

4.3. Про гарантійний термін пацієнту повідомляється лікарем усно після закінчення процедури, про що вноситься відповідний запис до картки пацієнта.

4.4. Гарантійні зобов'язання не зберігаються у випадках:

- виявлення чи виникнення у пацієнта протягом гарантійного терміну захворювань внутрішніх органів, а також змін фізіологічного стану організму (в наслідок вагітності, довготривалого прийому лікарських засобів, шкідливих зовнішніх впливів), що прямо чи опосередковано призводять до змін в зубощелепній системі;
- механічних пошкоджень та пошкоджень травматичного характеру;
- припинення лікування з ініціативи пацієнта.

5. Оцінка якості виконаних стоматологічних робіт та встановлення недоліків

5.1. Терапевтична стоматологія.

5.1.1. 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).

5.1.2. До категорії істотних недоліків відносяться:

- Випадіння пломби;
- Рухливість пломби;
- Відлам частини пломби.

5.1.3. Істотні недоліки а також зміна зазначених у п. 5.1.1. критеріїв відноситься до категорії недоліків, що безоплатно усуваються Клінікою протягом діючого гарантійного терміну, встановленого для даного виду пломб.

5.2. Ортопедична стоматологія

5.2.1. Недоліки, що безоплатно усуваються Клінікою протягом діючого гарантійного терміну:

- При виготовленні вкладок і вінірів: зміна анатомічної форми, крайового прилягання, зміна кольору, випадання, рухливість вкладки;
- Зміна кольору протезів;
- Відлам кламера;
- Порушення цілісності коронки мостоподібного протеза, у т.ч. відкол облицювання;
- Нещільне прилягання коронки до уступу чи шийки зуба;
- Перелом протезів;
- Розцементування незнімних конструкцій протезів.

6. Прикінцеві положення

6.1. Внесення будь-яких змін або доповнень до даного документу здійснюються на підставі окремого документу, затвердженого Клінікою.

6.2. Кожному пацієнтові Клініки доводяться інформація про зміст цього Положення та надається можливість з ним ознайомитися.

6.3. Випадки, не врегульовані даним Положенням регулюються чинним законодавством України.

[НАВЕРХ](#)