

Общество с ограниченной  
ответственностью  
«МЕДЭКС-МОГИЛЕВ»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ»

подпись \_\_\_\_\_ И.В. Пугач

15 мая 2023 г

## ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках на  
стоматологические работы и услуги  
в ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ»  
(медицинский центр «А Клиника»)

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги, выполненные в медицинском центре «А Клиника» (далее Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Республики Беларусь, Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 года № 90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 18.06.1993 года № 2435-XII «О здравоохранении».

1.2. Настоящее Положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ» для пациентов медицинского центра «А Клиника» (далее медицинский центр или медцентр, или исполнитель), определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также определяет срок службы на производимые стоматологические работы/услуги.

1.3. Настоящее Положение обязательно для работников медицинского центра «А Клиника» ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ» (далее медицинский центр/медцентр) и всех пациентов, обращающихся в медицинский центр за оказанием стоматологических услуг (далее по тексту – услуги).

1.4. Пациент либо его законный представитель знакомятся с настоящим Положением устно и самостоятельно.

1.5. Настоящее Положение размещено в медицинском центре в доступном для пациента месте и на сайте [aclinica.by](http://aclinica.by).

1.6. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются законодательством Республики Беларусь.

1.7. Для целей настоящего Положения используются следующие термины и их определения:

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги, что подтверждается записью в стоматологической амбулаторной карте врачом-стоматологом и/или актом сдачи-приемки выполненных работ/оказанных услуг. Согласно Закону Республики, Беларусь от 09.01.2002 года № 90-З «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на

стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в стоматологической амбулаторной карте.

**Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы (услуги) в соответствии с целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

- расторжения договора о выполнении работы и возмещения стоимости оказанных услуг.

**Безусловные или обязательные гарантии** - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Безусловные или обязательные гарантии включают в себя:

- учет показателей общего состояния здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

- установление полного диагноза;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус;

- показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

- применение технологически безопасных, разрешенных Министерством здравоохранения Республика Беларусь материалов, не утративших сроков годности;

- динамический контроль процесса и результатов лечения;

мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**Прогнозируемые гарантии** - это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

- либо в виде сроков (гарантийного срока) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине Пациента;

- либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

**Обстоятельства установления гарантий** - это ряд объективных факторов, заявленных Пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

состояние здоровья Пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);

ситуация в полости рта Пациента - что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

объем выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения: какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (Пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

сложность выполненной работы - необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения - как и сколь явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных Пациентом);

особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

**Профилактический осмотр** предполагает внешний осмотр и осмотр полости рта с целью объективной оценки гигиенического статуса и конкретно работы (услуги), на которую распространяется гарантия. Например, если гарантия распространяется на пломбу, то лечащим врачом оценивается состояние пломбы на изменение ее в цвете, усадки и проверки краевого прилегания. Если имеются коронки, виниры или протезы, то проверяется их состояние, функция, цвет и определяется необходимость их замены. Если в

полости рта установлены импланты, то лечащий врач так же проверяет атрофию костной ткани, фиксацию абатмента и коронки, при необходимости можно сделать снимок и посмотреть более детально.

## **2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ. НЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГАРАНТИИ.**

2.1. При обнаружении пациентом в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги) пациент должен обратиться лично по телефону или непосредственно прибыть в медицинский центр, изложить суть замечания, записаться на приём к лечащему врачу. После осмотра врач-стоматолог медицинского центра принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные сроки не распространяются. Если врачом будет установлено, что эти недостатки не связаны с нарушением пациентом предварительно сообщённых ему гарантийных условий, условий эксплуатации, они подлежат устранению путём исправления или повторного выполнения работы (оказания услуги) без дополнительной оплаты пациентом.

2.2. Медицинский центр «А Клиника» оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача-стоматолога, данных при установлении гарантийного срока, в том числе право направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ».

2.3. Гарантийные сроки на выполненные стоматологические работы (оказанные услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом-стоматологом в зависимости от:

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.

2.4. Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным:

при кариесе - при постановке постоянной пломбы;

при протезировании - после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съёмной.

С учётом указанных обстоятельств в конкретном случае гарантийные сроки могут быть скорректированы (уменьшены или увеличены) по сравнению со средними, в пределах границ сроков, установленных медцентром, что фиксируются лечащим врачом в медицинской карте пациента либо ином медицинском документе.

2.5. Гарантийные обязательства выполняются при соблюдении пациентом следующих требований:

точное соблюдение и выполнение всех предписаний и рекомендаций врача-стоматолога;

осуществление всего согласованного плана лечения;

регулярное проведение мероприятий по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной врачом-стоматологом в стоматологической амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год, как в медцентре «А Клиника», так и в другом медицинском учреждении, но с предоставлением подтверждающих документов;

прохождение профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленного врачом-стоматологом медцентра «А Клиника»;

обеспечение правил пользования зубными протезами;

выполнение корректировки или иного дополнительного вмешательства в выполненную работу (оказанную услугу) только в медцентра «А Клиника».

**2.6. ООО «МЕДЭКС-МОГИЛЕВ» обязано** в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом.

В случае устранения недостатков услуги (работы), гарантийный срок на ее результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатков услуги (работы) до дня их устранения.

**2.7. В отдельных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении, о чем лечащий врач делает соответствующую отметку в стоматологической карте пациента.**

**2.8. Гарантийные обязательства прекращаются (не сохраняются) в период гарантийного срока при следующих обстоятельствах:**

при исправлении недостатков в других клиниках (самостоятельно) до осмотра лечащим врачом-стоматологом медцентра «А Клиника». Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был обратиться за экстренной медицинской стоматологической помощью в другое медицинское учреждение с последующим предоставлением подтверждающих документов (выписка из стоматологической амбулаторной карты, заключение врачей, рентгеновские снимки);

несоблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача;

несоблюдение гигиены полости рта;

несоблюдение условий эксплуатации результата работы(услуги);

при неявке на профилактический осмотр проводимый 1 раз в 6 месяцев, в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца;

в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения в медцентре «А Клиника».

при возникновении у пациента новых заболеваний, развитие имеющихся заболеваний или возникновение вредных внешних воздействий, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях (в т.ч. длительный прием лекарств при лечении других заболеваний);

при наступлении беременности у пациента.

**2.9. Гарантия не предоставляется пациенту в следующих случаях:**

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);

гарантия не предоставляется на извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении у Исполнителя;

если невозможно провести или пациент отказывается от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;

лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, ранее подвергавшихся лечению по причине аналогичных заболеваний в других медицинских учреждениях;

лечение корневых каналов зуба (первичное и повторное перелечивание) при невозможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов;

при наличии сколов керамики, связанных с дневным и ночным бруксизмом, надкусыванием твёрдых предметов, случайно попавших в продукты питания;

на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;

если устанавливается протез, изготовленный пациентом самостоятельно без непосредственного привлечения (участия) врача-стоматолога-ортопеда (лечащего врача) медцентра;

при починке съёмного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении, или с истекшим сроком гарантии;

на пломбы при разрушении зуба более 50%, который имеет прямые показания для дальнейшего протезирования;

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.);

возникновения у пациента аллергии или непереносимость препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Республики Беларусь;

лечение прекращено пациентом и по его инициативе;

возникновение осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта; невыполнение назначенного лечения; не прохождение профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом; несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;

возникновение форс-мажорных обстоятельства (авария, удар, травма и т.п.), способные повлиять на результаты лечения.

**2.10. Гарантия на постоянные ортопедические работы не предоставляется в следующих случаях:**

выпадение искусственных зубов из протезов;

перелом пластмассы протеза;

разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров);

при переделке, починке протезов в других клиниках, ремонте и исправлении протеза самим Пациентом.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в указанный лечащим врачом срок.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется лечащим врачом в индивидуальном порядке и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в медицинской карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, это является основанием для прекращения гарантии и снятие ответственности медицинского центра за результат лечения.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

наличие подвижности зубов. В данном случае гарантийный срок устанавливает лечащий врач;

наличие заболеваний дёсен. В данном случае гарантийный срок устанавливает лечащим врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

#### **2.11. Гарантия не распространяется на:**

фиксацию декоративных зубных украшений;

периодонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;

лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

отбеливание зубов;

лечение молочных зубов;

временную пломбу;

ортопедическую конструкцию, в случае выхода из строя импланта.

сложное ортопедическое лечение с восстановлением высоты прикуса;

2.12. Претензии к эстетике (пломбы, виниры, вкладки, коронки, мостовидные протезы и др.) и удобству использования результата работ после фиксации работ в полости рта не принимаются.

**2.13. 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, пришлифовывание и т.п.).

### **3. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**

Медицинский центр «А Клиника» устанавливает гарантийные сроки на следующие виды стоматологических работ (услуг):

| Виды работ (услуг)                                                                | Гарантийный срок |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация):</b> |                  |
| Пломба из композиционного материала                                               | 1 год            |
| Пломба из стеклоиономерного цемента                                               | 1 год            |
| Виниры (прямой реставрации), при условии                                          | 1 год            |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| ортогнатического, фиксируемого прикуса и сохранности целостности зубного ряда в боковых отделах не менее 80%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |
| <b>Примечание:</b><br>Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.<br>При КПУ зубов 13-18 - сроки сокращаются на 30%.<br>При КПУ больше 18 - сроки сокращаются на 50%.<br>При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.<br>При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику (минимум 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев), сроки сокращаются на 60%.                                                                                                                                 |                         |
| <b>Виды работ (услуг)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Гарантийный срок</b> |
| <b>Ортопедическая стоматология:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |
| Вкладки из металла                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 год                   |
| Вкладки из оксида циркония                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1 год                   |
| Ламинат безметалловый                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 год                   |
| Коронки металлокерамические                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1 год                   |
| Коронки временные                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | без гарантии            |
| Коронки цельнолитые                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1 год                   |
| Коронки безметалловые                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1 год                   |
| Мостовидные протезы (цельнолитые)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 1 год                   |
| Мостовидные протезы из металлокерамики                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 год                   |
| Мостовидные протезы из диоксида циркония                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 год                   |
| Несъемные протезы металлоакриловые                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1 год                   |
| Бюгельные протезы (каркасные)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 1 год                   |
| Пластиночные протезы (частично, полно съемные)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 6 месяцев               |
| Пластиночные протезы (временные) разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3 месяца                |
| <b>Примечание:</b><br>Гарантия в полном объеме действует только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.<br>При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.<br>При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.<br>При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантия не предоставляется. |                         |

Заместитель директора по  
медицинской части



подпись

С.Л. Новиков