

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в ГБУЗ СП № 3

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских стоматологических услуг, регулирует гарантийные обязательства государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 3» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее по тексту Учреждение) перед Потребителем (пациентом) при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (постановление от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом Потребитель (пациент) должен вернуть ранее изготовленную для него Учреждением изделия).

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (пациенту).

2.3. **Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.4. **Гарантия качества лечения** – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляется какие-либо осложнения, сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. **Срок службы** результата стоматологической услуги исчисляется с момента ее оказания и определяется периодом времени, в течении которого результат услуги пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В течение гарантийного срока замечания Потребителя (пациента) рассматриваются по письменному заявлению.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Потребителя (пациента).

3.3. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам Потребитель (пациент) должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, в письменном виде изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

- **в течение установленного гарантийного срока** – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем (пациентами) вследствие не выполнения предписанного плана лечения (его не полного выполнения), а также в нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- **в течение установленного срока службы** – устранять только существенные недостатки, если Потребитель (пациент) докажет, что

недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона "О защите прав потребителей", Учреждение доводит до сведения Потребителя (пациента) гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет-сайте Учреждения, либо в виде записи в медицинской карте Потребителя (пациента), либо в договоре).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Потребителю (пациенту) и подписания заказ-наряда.

4.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель (пациент) или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель (пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Потребителю (пациенту) не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- при профессиональной гигиенической чистке зубов;
- при отбеливании зубов;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при установке зубных имплантов;
- при лечении заболеваний пародонта;
- при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем;
- при постановке пломбы имеющей размер более 50% от размера окклюзионной поверхности зуба;

Гарантийные сроки могут быть снижены врачом в случае выбора Потребителем (пациентом) плана лечения с высокими рисками с уведомлением под роспись в медицинской документации.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя (пациента) на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);
- неудовлетворительная гигиена полости рта, т. е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;
- при показателе индекса КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13-+18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при показателе индекса КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- при удалении зубов, удерживающих высоту прикуса, срок на стоматологическую реставрацию заканчивается с момента их удаления;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Потребителя (пациента).

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- Потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- Потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течении гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- Потребитель (пациент) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель (пациент) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

- Потребитель (пациент) настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Потребитель (пациент) расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на методе лечения имеющие высокие риски. С этого момента Учреждение вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственность за их качество Учреждением не несётся, и гарантийный срок на такие услуги Учреждением не устанавливается;

- Потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с общепринятой медицинской практикой);

- если после лечения в период действия гарантий у Потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

- естественный износ матриц замковых съёмных протезов;

- Потребитель (пациент) был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. В случае несоблюдения Потребителем (пациентом) указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. Учреждение при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении) проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и

правилами), а также использованием разрешённых к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя (пациента) с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Учреждением, создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или ортопедической конструкции.

8.3. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи – установка пломб, эстетическая реставрация (данные сроки устанавливаются для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе):

№	Наименование работы	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев	
1	Установка пломбы из стеклоиномерного цемента :			
		I класс по Блэку	12 мес.	12 мес.
		II класс по Блэку	9 мес.	12 мес.
		III класс по Блэку	12 мес.	12 мес.
		IV класс по Блэку	1 день	1 день
		V класс по Блэку	9 мес.	12 мес.
2	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая менее 50% жевательной поверхности или режущего края зуба (классы I, II, III, IV)	12 мес.	48 мес.	
3	Пломба из композита светового отверждения, (V класс)	6 мес.	24 мес.	
4	Пломба из композита или химического отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности или режущего края зуба (классы I, II, III, IV)	12 мес.	24 мес.	
5	Пломба из композита и химического отверждения (V класс)	6 мес.	12 мес.	
6	Пломба из композита светового или химического отверждения, покрывающая более 50% жевательной поверхности или режущего края зуба	1 день	1 день	

8.4. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

8.5. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- штампованные коронки, штампованно-паяные мостовидные протезы, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);
- частичные съёмные протезы;
- полные съёмные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах).

8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Потребителя (пациента) и подписанием заказ-наряда (оказанных услуг).

8.8. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз; обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Потребителя (пациента) выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Потребителя (пациента).

8.9. Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

8.10. В период гарантийного срока и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

8.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.13. Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.14. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.15. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

8.16. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи:

№	Наименование работы	Гарантийный срок, месяцев	Срок службы, месяцев
1	Пластмассовые протезы:		
1.1	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 мес.	24 мес.
1.2	Полные съёмные пластиночные протезы	12 мес.	24 мес.
3	Мостовидные протезы:		
3.1	из металлокерамики	12 мес.	18мес.
3.2	штампованно-паяные мостовидные конструкции	12 мес.	24 мес.
	цельнолитые конструкции	12 мес.	18 мес.
4	бугельное протезирование	12 мес.	24 мес.
5	коронки:		
5.1	из пластмассы	6 мес.	12 мес.
5.2	из металлокерамики	12 мес.	18 мес.
5.3	штампованные	12 мес.	24 мес.
	цельнолитые	12 мес.	18 мес.

9. КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1. В терапевтической стоматологии, клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования с учетом анатомических и технических возможностей;

- краевое прилегание – определяется с помощью зондирования (пломба плотно прилегает к твёрдым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет);

- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме или нарушены);

- выпадение пломбы.

9.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида

пломбы.

9.3. В ортопедической стоматологии, недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки при условии значительного нарушения эстетики или функции;
- перелом протезов;
- расцементировка несъёмных конструкций протезов.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

10.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или Краевом уровне, регулирующие взаимоотношения Потребителя (пациента) и Учреждения, оказывающего стоматологические услуги.

Проект Положения подготовлен и внесен:

Заместитель главного врача

по медицинской части



И.В.Еричев

Проект Положения согласован:

Юрисконсульт



Т.В.Смотрицкая