



**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы
на услуги, предоставленные
в ГАУЗ АО «СП г. Благовещенска»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ; Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"; Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"; ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; приказом Минздрава РФ "О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению", а также другими законами и законодательными актами РФ.

1.2. Поликлиника, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

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); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; при этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него поликлиникой вещь.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии поликлиники, или заключением независимого эксперта, принятого поликлиникой.

2.4. Гарантия качества лечения – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов.

2.5. Срок службы результата стоматологической услуги исчисляется с момента её оказания и определяется периодом времени, в течение которого результат услуги

пригоден к использованию. На протяжении установленного срока службы поликлиника несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам в гарантийные сроки, пациент должен обратиться к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством поликлиника обязана: в течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

3.4. В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если 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", поликлиника доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет-сайте поликлиники, либо в виде записи в медицинской карте Пациента, либо в договоре).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами поликлиники, устанавливается в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т. е. с момента окончания лечения.

4.2. Гарантийный срок при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Гарантийный срок не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если 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 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:

4.4.1. при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение);

4.4.2. при профессиональной гигиенической чистке зубов;

4.4.3. при отбеливании зубов;

4.4.4. при наложении временной повязки (временной пломбы);

- 4.4.5. при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- 4.4.6. при установке зубных имплантов;
- 4.4.7. при лечении заболеваний пародонта;

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в поликлинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных поликлиникой, устраняются за счёт средств страховой компании.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- 5.1.3. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);
- 5.1.6. неудовлетворительная гигиена полости рта, т. е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;
- 5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-поражённые, пломбированные, удалённые зубы) 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- 5.1.8. при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- 5.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- 5.1.10. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда 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.;

Пациент в процессе лечения, или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

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

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 установленными стандартами);

Если после лечения в период действия гарантий у 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;

6.2. В случае несоблюдения 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. Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует: безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике 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;

- 7.1.1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;
- 7.1.2. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 7.1.3. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 7.1.4. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 7.1.5. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 7.1.6. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 7.1.7. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 7.1.8. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 7.1.9. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.1.10. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

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:

8.2.1. при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

8.2.2. при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

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) – Приложение № 1

Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на терапевтические услуги. Об уменьшении срока гарантии на терапевтические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

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:

8.5.1. металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции.

8.5.2. частичные съёмные протезы;

8.5.3. полные съёмные протезы;

8.6. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

8.6.1. временные коронки;

8.6.2. временные замещающие протезы.

8.7. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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

8.8.1. на установку временных ортопедических конструкций;

8.8.2. при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

8.8.3. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;

8.8.4. 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;

8.8.5. при желании Пациента выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов лечения и протезирования врач имеет право установить гарантийный срок на своё усмотрение, предварительно известив об этом 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 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 Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с поликлиники снимается.

8.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

8.12.1. неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

8.12.2. выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

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

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

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

9.1.1. анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

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

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

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

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

9.1.6. 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 поликлиникой в течение действующего гарантийного срока:

9.3.1. отлом кламмера в пластмассовом протезе;

9.3.2. перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;

9.3.3. перелом лития в мостовидном протезе;

- 9.3.4. отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- 9.3.5. нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;
- 9.3.6. перелом протезов;
- 9.3.7. 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 пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.3.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4.	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.4.3.	III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2.Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пластмассовые протезы:		
1.1	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
1.2	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2	Коронки:		
2.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.	Штампованные коронки:		
2.3.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.4.1	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5	Коронки цельнолитые:		
2.5.1.	Из стали	1 год	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1	Паянные:		
3.1.1.	Из стали	1 год	2 года
3.2	Цельнолитые:		
3.2.1	Из стали	1 год	2 года
4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
5.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6.	Протезирование на имплантах	1 год	2 года

Примечание:

- 1.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%/.
- 2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
- 3.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.