

УТВЕРЖДЕНО
Приказом главного врача
ГБУЗ МО «Подольская детская
стоматологическая поликлиника»
№ 01/1-од от 09.01.2014 г.
_____ Рыбак А.А.
«___» _____ 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
***об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в ГБУЗ МО «Подольская детская
стоматологическая поликлиника»***

Настоящее положение наряду с другими локальными актами ГБУЗ МО «Подольская детская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – Учреждение), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств граждан.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 (ред. От01.05.2017) «О защите прав потребителей», ФЗ от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении Порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, а также другими законами и законодательными актами РФ.

1.2. Необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг возникает в связи с тем, что, во-первых, Учреждение, как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Во-вторых, 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. ПРАВА ПАЦИЕНТА
В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения принесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов, подтвержденное заключением Врачебной комиссии самого Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.3. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить Пациенту возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе (за исключением п. 6.1.. настоящего Положения) предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков по истечению установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня окончания лечения.

Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 20 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента, если более короткий срок не установлен договором. В противном случае Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1, 2, 3 настоящего Положения и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

3.2. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

3.3. Стоматологические услуги, не указанные в Приложении 1, 2, 3 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение

связано с большей степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. В виду 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, которых 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 (резекции верхушки корня, удаление зуба и др.);

при лечении заболеваний пародонта;

при ортодонтическом лечении с использованием брекет-систем.

3.5. 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 счет средств страховой компании.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

4.4. 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;

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.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», учреждение 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).

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы: влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);

снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов, невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

неудовлетворительная гигиена полости рта, т.е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%, при

показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. 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 неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием 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 и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

Если после лечения 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;

Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у поликлиники возможности установить срок гарантии, но предложил лечение.

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. Учреждение 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 разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги; Предоставление полной, достоверной и доступной информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения; оказания видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией; проведения 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 сестер;
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;
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 профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
достижения показателей качества медицинских услуг, эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7.2. Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных поликлиникой, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивых результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

8.1. Терапевтическая стоматология

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

Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

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

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

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимая щель отсутствует;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме отсутствует).

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

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломб срока службы.

8.2. Ортодонтические виды работ

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с применением съемных и несъемных аппаратов.

Ортодонтическая стоматология – неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ретенционных аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказа-наряда.

Гарантийный срок не распространяется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;
- в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению ретенционного аппарата, либо не носит его.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

9. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

5.1. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1 к настоящему Положению, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе без установления гарантийных сроков.

5.2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация).

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Восстановление твердых тканей зуба временной пломбой	3 дня	7 дней
2.	Восстановление твердых тканей постоянной пломбой		
2.1.	Пломба из химического композита I, II, III, IV и V классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	Пломба из стеклоиномерного цемента I, II, III, IV и V классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.3.	Пломба из композита светового отверждения I класс по Блэку	1 год	2 года
2.4.	Пломба из композита светового отверждения III, IV и V класс по Блэку	1 год	1,5 года
2.5.	Пломба из композита светового отверждения II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года

Примечания:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
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%.
3. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
4. При наличии заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) – сроки уменьшаются на 80%.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи на
детском приеме при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными
корнями (постановка пломб, эстетическая реставрация).

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Восстановление твердых тканей зуба временной пломбой	3 дня	7 дней
2.	Пломба из стеклоиномерного цемента или композита химического отверждения		
2.1.	I класс по Блэку	3 месяц	6 месяцев
2.2.	II, III, IV и V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
3.	Пломба из композита светового отверждения		
3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.	II, III, IV и V класс по Блэку	4 месяца	6 месяцев

Примечания:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
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%.
3. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
4. При наличии заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) – сроки уменьшаются на 80%.
- При лечении молочных зубов не дается гарантия от возможного осложнения (переход кариеса в осложненную форму: пульпит, периодонтит), в силу анатомических особенностей молочных зубов.

Гарантии не предоставляются на профессиональную гигиену, отбеливание, результаты ортодонтического лечения, при лечении зубов с неопределенным прогнозом и рекомендованных для удаления.

В исключительных случаях могут назначаться иные гарантийные сроки с оформлением дополнительных гарантийных обязательств.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на ортодонтические виды работ

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Ортодонтическая аппаратура	Срок гарантии	Срок службы
1.	Капповый аппарат	2 месяца	6 месяцев
2.	Несъемный ретейнер	6 месяцев	8 месяцев
3.	Элементы съемного аппарата:		
	Вестибулярная дуга	1 месяц	3 месяца
	кламмер	2 месяца	4 месяца
	фиксатор	2 месяца	4 месяца
	базис	3 месяца	6 месяцев
	винт	2 месяца	4 месяца
4.	Съемный протез	6 месяцев	8 месяцев
5.	Временный съемный протез	1 месяц	2 месяца
6.	Временная коронка	2 недели	1 месяц

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ретенционных аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказа-наряда.

Гарантийный срок не распространяется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;
- в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению ретенционного аппарата, либо не носит его.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

- В случае неудовлетворительной гигиены полости рта сроки гарантии и службы на все виды ортодонтических услуг снижаются на 50%;

- При нарушении графика профилактических осмотров, назначаемых врачом, гарантии аннулируются.

В исключительных случаях могут назначаться иные гарантийные сроки с оформлением дополнительных гарантийных обязательств.

Обязательным условием оказания гарантийной помощи является наличие оригинала документа подтверждающего оплату.

