

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач ГБУЗ МО «Клиническая
стоматологическая поликлиника»



Хуртилов

Е.Л.Хуртилов

29 августа

2023г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ГБУЗ МО «Клиническая стоматологическая поликлиника»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом № 323 от 21.11.2011 (в ред. 24.07.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992 (в ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ № 736 от 11.05.2023 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных услуг»

1.2. Настоящее положение регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы, возникающие между медицинской организацией (далее – Исполнитель) и пациентом, получившим услугу (далее – Потребитель), при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

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 выполненной работы (оказанной услуги);
– 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 Исполнителем вещь;
– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. Гарантийный срок (Приложение 1) 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, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Исполнителя, или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

2.4. **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 и др.

2.5. Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать 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 работы пациентом. На протяжении установленных сроков службы (Приложение № 1) Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.6. 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. В случае выявления существенных недостатков, возникших по вине исполнителя, пациент вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков. Указанное требование должно быть удовлетворено Исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустраняемым, пациент по своему выбору вправе потребовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами или расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в медицинскую организацию (к лечащему врачу), для изложения сути проблемы.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

3.3.1. 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, действий третьих лиц или непреодолимой силы

3.3.2. 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.

3.4. В соответствии с ФЗ «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в приложении к договору.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные Исполнителем, устанавливается в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за

оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

4.3..На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- снятие ортопедических несъемных конструкций;

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Таким образом, Исполнитель устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

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

4.4. 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 Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

5.СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. Прием 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 прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

- 5.1.7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- 5.1.8. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- 5.1.9. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) 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, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;
- 6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- 6.1.5. 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);
- 6.1.6. 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);
- 6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
- 6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ГБУЗ МО «Клиническая стоматологическая поликлиника» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 7.1.1. Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также используются разрешенные к применению Минздравом РФ технологии и материалы, не утратившие сроки годности на момент оказания услуги;
- 7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- 7.1.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 7.1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- 7.1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 7.1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 7.1.7. 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;
- 7.1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 7.1.9. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 7.1.10. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 7.1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 7.1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. 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, услуги по лечению некариозных поражений зубов, услуги по лечению временных зубов.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

–при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

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

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. 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.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедический стоматологический услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право снизить или аннулировать гарантийный срок, предварительно известив об этом Пациента.

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

8.2.8. 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 Учреждения снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции 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).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.3. Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач (каждый врач). Копия гарантийного талона подписанная пациентом, хранится в его медицинской документации.

Приложение № 1 к Положению о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных стоматологических услуг в ГБУЗ МО «Клиническая стоматологическая поликлиника»

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб при разрушении коронки до 30%	2 года	3 года
Постановка пломб при разрушении коронки до 50%	1 год	2 года
Постановка пломб при разрушении коронки свыше 50%	6 месяцев	1,5 года
Прямые виниры	1 год	1.5 года
Постановка пломб на временные зубы	2 месяца	6 месяцев
Пломбы под искусственную коронку *гарантия распространяется только на зубы покрытые искусственной коронкой (не позднее 1-го месяца после окончания лечения)	1 год	2 года

2. Ортопедическая стоматология

Вкладки	1 год	3 года
Коронки	1 год	5 лет
Мостовидные протезы	1 год	5 лет
Виниры керамические	1 год	2 года
Бюгельные протезы	1 год	3 года
Частичные съемные протезы	1 год	3 года
Полные съемные протезы	1 год	2 года
Протезирование на имплантах	1 год	3 года

3. Ортодонтия

Несъемные ортодонтические аппараты, брекететы	1 месяц	6 месяцев
Съемные ортодонтические аппараты	1 месяц	1 месяц

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (пораженные кариесом, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%
3. Уровень гигиены полости рта оценивается на основании индекса Федорова-Володкиной (окрашивание губной поверхности шести нижних фронтальных зубов йодидо-калиевым раствором или его аналогом, по пятибалльной шкале оценивают степень окрашивания коронки, полученные баллы суммируют и делят на 6). При этом, 1.1-1.5 балла - хороший уровень гигиены; 1.6-2.0 - удовлетворительный; 2.1-2.5 неудовлетворительный; 2.6-3.4 - плохой; 3.5-5.0 - очень плохой.

4. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
5. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
6. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
7. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических приемов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
8. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
9. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются