

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ ЭЛУУРЫЕ ХАМГААЛЫН ЯАМАН

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2»
(ГАУЗ «СП № 2»)
ЭЛУУРЫЕ ХАМГААЛГЫН ГҮРЭНЭЙ БЭЭЭ ДААҢАН ЭМХИ ЗУРГААН
«ШҮДЭ АРГАЛАЛГЫН ПОЛИКЛИНИКЭ № 2»
г. Улан-Удэ

670042, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, пр. Строителей, 62В, тел./факс: (8-301-2) 37-16-51, stom2uy@mail.

Приказ


№ 9-1-ОД

«09» февраля 2018 г.

приказываю

утвердить Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»

Главный врач

 / С.Д. Аюшиев

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг в
Государственном автономном учреждении здравоохранения «Стоматологическая
поликлиника №2»

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1(с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.12 г. № 1006).

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге, пациент вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги); безвозмездного повторного выполнения работы, возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения.

2.3. **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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.4. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах гарантийного срока. Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 30 дней со дня предъявления требования Пациентом.

2.5. Если требование об устранении существенных недостатков не удовлетворено в установленный срок, Пациент по своему выбору вправе потребовать расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

2.6. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.7. **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.

2.8. Срок службы исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого результат оказанной услуги (например: зубной протез, установленная пломба) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

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

3.2. Исполнение гарантийных обязательств производится безвозмездно.

3.3. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

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 соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с п.8. настоящего Положения 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 носки. 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. 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.

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. 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 течении 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 течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.
- 6.1.4. 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);
- 6.1.5. 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);
- 6.1.6. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 6.1.7. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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. При оказании медицинских стоматологических услуг поликлиника гарантирует:

7.1.1. 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 разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков 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. 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. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.10. 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, услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса – постоянная пломба;

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

8.1.3. Сроки гарантии по терапевтической стоматологии.

Виды услуг	Сроки гарантии	Срок службы
Лечение среднего и глубокого кариеса с наложением пломбировочного материала химического отверждения.	6 месяцев	-
Лечение среднего и глубокого кариеса с наложением пломбировочного материала светового отверждения.	12 месяцев	4 года
Лечение пульпита и острого периодонтита с наложением пломбировочного материала химического отверждения.	6 месяцев	-
Лечение пульпита и острого периодонтита с наложением пломбировочного материала светового отверждения.	12 месяцев	4 года
Шинирование зубов с использованием стекловолоконных нитей	12 месяцев	-
Реставрация зуба с наложением пломбировочного материала светового отверждения:		
при разрушении 1/3 коронки зуба	6 месяцев	-
при разрушении 1/2 коронки зуба	6 месяцев	-
Реставрация зуба при разрушении 2/3 и более с соблюдением рекомендаций врача	1 месяц	-
Реставрация зуба с применением компониров.	12 месяцев	1 год
Реставрация коронки зуба с внутривульпарными штифтами	12 месяцев	-

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 неудовлетворительном (ИГ) индексе гигиены полости рта 3 балла - сроки уменьшаются на 70%.

Гарантия не распространяется:

- при (ИРОПЗ) индексе разрушения окклюзионной поверхности жевательных зубов равном 0.6 – 0.8 (имеющие прямые показания для протезирования).

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), частичные съемные конструкции; полные съемные конструкции;

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 наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги, помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на временные ортопедические конструкции;

- при плохом (ИГ) индексе гигиены полости рта 5 баллов

- при хроническом генерализованном пародонтите тяжелой степени тяжести

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.

8.2.7. В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе.

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 по причинам:

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

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

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 не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

8.2.12. Сроки гарантии по ортопедической стоматологии

Виды работ	Сроки гарантии	Срок службы
Съемные протезы из ацеталла, акри-фри.	12 месяцев	5 лет
Виниры.	12 месяцев	5 лет
Вкладки культевые-штифтовые.	12 месяцев	-
Цельнолитые мостовидные протезы и коронки.	12 месяцев	5 лет
Коронки цельнолитые с пластмассовой облицовкой.	12 месяцев	5 лет
Мостовидные протезы и коронки пластмассы.	6 месяцев	5 лет
Мостовидные протезы и коронки из металлокерамики.	12 месяцев	5 лет
Полные съемные пластинчатые протезы.	6 месяцев	5 лет
Частичные съемные пластинчатые протезы.	6 месяцев	5 лет
Бюгельные съемные протезы.	12 месяцев	5 лет

8.3. Услуги по хирургической стоматологии

8.3.1. Удаление зуба

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Учреждение также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

8.3.2. Услуги по имплантации.

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

Результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого пациента.

В имплантологии существуют 3 вида гарантий:

- на имплантат,
- на коронку,

Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет поликлиника. В нашей поликлинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации системой «Конмет», Dentium Implantium – 1 год. Это означает, что в случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу, проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно, пациент оплачивает только стоимость самого имплантата. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается номинальная стоимость медицинской услуги за вычетом стоимости расходных материалов, медикаментов и имплантатов.

В сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации отсутствуют. Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

8.4. Услуги ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии. В течение этого периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортодонтического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.