

Приложение № 1 к приказу № 10/2
от «09» 01 2019

УТВЕРЖДАЮ:



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника № 41 Департамента здравоохранения города Москвы»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» в редакции Федерального Закона РФ № 2-ФЗ от 09.01.1996 года, Федерального Закона РФ от 17.12.1999 № 2012-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006, г. Москвы).
- 1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ» (далее именуемое - Учреждение).
- 1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.
- 1.4. 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, коронок, ортодонтических аппаратов.

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 возратить ранее переданные ему исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался, коронка расцементировалась, скол искусственной коронки).

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Учреждении

- 1.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Учреждении установлены гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы № 1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:
 - от индивидуальных особенностей пациента;
 - клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
 - наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.
- 1.2. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, все же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение. Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратуру клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.
- 2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, № 2 настоящего Положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.
- 2.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой:

«Без гарантии» или Гарантия _____ месяцев.

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантии не распространяются

- 3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках, гарантии не распространяются.
- 3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубе, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
- 3.3. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
- 3.4. На пломбы при разрушении более 50 % зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. В терапевтической стоматологии

- 4.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.
- 4.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:
 - при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и покрытие зуба коронкой.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала:		
1.1	Кариес на жевательной поверхности зубов	1	3
1.2	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	0,5	2
1.3	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	0,5	2
1.4	Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки, кариес в придесневой области	0,5	2

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные 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 70%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

5.В ортопедической стоматологии

5.1. 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.

5.1.1. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

5.1.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

5.2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
2	Безметалловые реставрации:		
2.1	Коронки, вкладки, накладки, виниры керамические, диоксид циркония	1 год	5-7 лет
3	Коронки временные из пластмассы	1 месяц	3 месяца
4	Коронки металлокерамические	1 год	5-7 лет
5	Коронки металлические и штампованные	1 год	5-7 лет

6	Съемные и бюгельные протезы (полные и частичные)	1 год	3-5 лет
7	Вкладки металлические, СПС, золотые	1,5 года	5-7 лет
8	Работы и конструкции, не вошедшие в вышеперечисленные	1 год	-

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

4. При выполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

5. В период срок гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

5.3. Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно Закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

-наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

-при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определённой схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделывания (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

5.4. Важное замечание.

5.4.1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

-выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

-выполненная работа не соответствует той, что в плане протезирования (план лечения).

5.4.2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

6. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- хирургическое лечение;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов