ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ**

**«ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 41 ДЗМ»**

**П Р И К А З**

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г. №\_\_\_\_\_\_

**Об утверждении Положения об установлении гарантийных сроков и службы на результат оказания стоматологических услуг, предоставляемых в Г'БУЗ «ДСП №41 ДЗМ»**

Руководствуясь требованиями федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

**ПРИКАЗЫВАЮ**:

1. Утвердить и ввести в действие с 09.01.2023 г. Положение об установлении гарантийных услуг в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 41 Департамента здравоохранения города Москвы» согласно приложения № 1 к настоящему

приказу.

1. С 09.01.2023 года всем задействованным в оказании платных медицинских услуг работникам Учреждения руководствоваться в своей деятельности настоящим Положением.
2. Ознакомить заведующих отделениями с настоящим приказом под подпись в листе ознакомления.
3. Контроль за исполнением настоящего придача оставляю за собой.

Главный врач **С.В. Волосова**

Приложение к приказу № \_\_\_\_\_

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Главный врач

ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В. Волосова

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

**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. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» в редакции Федерального Закона I Ф № 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 услу1 (Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10,2012 № 1006, г. Москвы).
1. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на резулыа]. оказания стоматологических услуг в ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ» (далее именуемое - Учреждение),
2. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, вяниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.
3. 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 возвратить ранее переданную 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).

1. **Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Учреждении**
2. 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 изменениям в зубах и окружающих тканях.

1. 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. При установлении гарантийных сроках на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, № 2 настоящего Положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.
3. В случаях, когда па 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**

* 1. На зубы, эдодонтически ранее леченные в других клиниках, гарантии не распространяются.
	2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубе, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
	3. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза,
	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.

* 1. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает 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 единичных кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При ЮЛУ (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,

* + 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.

* + 1. **К временным ортопедическим конструкциям относятся:**

-временные коронки;

-временные замещающие протезы.

* 1. 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 | Срокгарантии | Срокслужбы |
| 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 | Коро ики 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 | - |  |
| 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 па имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

4.11ри выполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

1. В период срок гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется па возмездной основе.
	1. 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 определенной схеме врач- стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию один месяц, предварительно известив об этом пациента. Все передели (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

* 1. Важное замечание,
		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).

1. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.
2. 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;

-пародоптологическое лечение;

- отбеливание зубов