

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами КОГБУЗ «Кировская клиническая 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 счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006, Приказом Минздрава СССР от 03.07.1985 N 884 «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению» и иным действующим законодательством 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, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «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 либо законным представителем несовершеннолетнего Пациента (далее по тексту – Пациент), в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), 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, когда речь идёт об ортопедических (ортодонтических) стоматологических услугах, Пациент обязан возвратить ранее переданное ему ортопедическое (ортодонтическое) изделие).

Под недостатком выполненной работы (оказанной услуги) в настоящем Положении понимается несоответствие выполненной работы (оказанной стоматологической услуги) обязательным требованиям медицинских стандартов, подтверждённое заключением Врачебной комиссии самого Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.3. Срок службы материалов, используемых Учреждением при оказании стоматологической помощи Пациентам, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и определяется с момента окончания лечения периодом времени, в течение которого материал пригоден к использованию.

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

Под существенным недостатком в настоящем Положении понимается 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).

2.5. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе (за исключением п. 4.2. настоящего Положения) предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении 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 40 дней со дня предъявления обоснованного требования (заявления) 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 1-5 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.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов) 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, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4. ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Учреждение обязано в течение установленного:

- гарантийного срока – устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;
- срока службы – устранять только существенные недостатки.

4.2. Действие п.4.1. не распространяется на те случаи, когда Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением:

4.2.1. обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское 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, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

4.2.2. самостоятельно пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами;

4.2.3. по неуважительным 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, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;
- 4.2.4. настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применении 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 устанавливается на усмотрение лечащего врача сроком до 24 часов.
- 4.2.5. 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, протоколами).
- 4.3. Учреждение обязано доводить до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии.

5. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

- 5.1. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1-5 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.

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)		
1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.2.	II класс по Блэку	1,5 месяцев	3 месяца
2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
3.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
4.	Пломба из хим. композита (паста-паста)		
4.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
4.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
5.	Пломба из композита светового отверждения		
5.1.	I, III, V класс по Блэку	8 месяцев	1 год
5.2.	II класс по Блэку	8 месяцев	1 год
5.3.	IV класс по Блэку	8 месяцев	1 год
5.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	8 месяцев	1 год
6.	Виниры	8 месяцев	1 год
7.	Вкладки	1 год	1 год

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. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

*Приложение 2
к Положению об установлении гарантийного
срока и срока службы при оказании стоматологической
помощи КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника*

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

*на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме
при лечении молочных зубов и постоянных с несформированными корнями
(постановка пломб, эстетическая реставрация)*

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента (силикатного, стеклоиномерного, силикофосфатного)		
1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.4.	IV класс по Блэку	0,5 месяца	0,5 месяца
1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.6.	VI класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.	Пломба из химического композита		
2.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.3.	III класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.4.	IV класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.5.	V класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
2.6.	VI класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
3.	Пломба из композита светового отверждения		
3.1.	I, III, V класс по Блэку	1 месяц	3 месяца
3.2.	II класс по Блэку	1 месяц	3 месяца
3.3.	IV класс по Блэку	1 месяц	3 месяца
3.4.	VI класс по Блэку	1 месяц	3 месяца
4.	Штампованные коронки из нержавеющей стали:	6 месяцев	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 8-10 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ >10 – сроки снижаются на 50%.

При кп зубов > 8 – сроки снижаются на 50%.

При КПУ и кп > 4 – сроки снижаются на 30%.

2. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

4. При наличии в анамнезе заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.п.) - сроки уменьшаются на 80%

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ *на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи*

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки из металла, штифт	1 год	2 года
1.1	Вкладки из композиционного материала	1 год	1,5 года
2.	Виниры	6 месяцев	1,5 года
3.	Коронки:		
3.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
3.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
3.3	из диоксид циркония и пресс - керамики	1 год	2 года
4.	Штампованные коронки:		
4.1.	из стали	6 месяцев	1 год
4.2.	комбинированные	6 месяцев	1 год
4.3.	из золота	1 год	1,5 года
5.	Цельнолитые коронки	1 год	2 года
6.	Мостовидные протезы:		
6.1.	штамповано-паянные	6 месяцев	1 года
6.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
6.3.	из золота	1 год	1,5 года
6.4.	цельнолитые	1 год	2 года
6.5.	металлокерамические	1 год	2 года
6.6.	Диоксид-циркониевые	1 год	2 года
7.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
8.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 года
9.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	1,5 года

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических (контрольных) осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

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

4. При лечении частичной вторичной адентии и полной вторичной адентии перебазировка протезов в течение гарантийного срока не входит в стоимость ранее изготовленных протезов.

*Приложение 4
к Положению об установлении гарантийного
срока и срока службы при оказании стоматологической
помощи КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника»*

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
1.	Капповый аппарат	2 месяца
2.	Несъемный ретейнер	6 месяцев
3.	Элементы съемного аппарата:	
	вестибулярная дуга	2 месяца
	кламмер	2 месяца
	фиксатор	2 месяца
	базис	3 месяца
	винт	3 месяца
4.	Съемный протез	6 месяцев

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказа-наряда.

Гарантийный срок не распространяется:

- при нарушении потребителем (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 потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов–стоматологов;
- в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению ортодонтического аппарата, либо не носит его.

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

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ *на виды работ при оказании хирургической стоматологической помощи*

1. Удаление зуба

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством при адекватном обезболивании.

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

2. Операция имплантации

Учреждение гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев;
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата до момента протезирования.

Учреждением устанавливается следующий гарантийный срок на операцию имплантации (установку импланта):

- операция имплантации на верхней челюсти – 6 месяцев;
- операция имплантации на нижней челюсти – 3 месяца.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ

с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

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

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

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, скол коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

2. Ортопедическая стоматология

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- изменение цвета протезов.
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба.
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- перелом протезов.
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

3. Ортодонтическая стоматология

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, ортопантограмме, 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 помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология - неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

4. Детская стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения трех критериев:

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

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

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, перелом коронки постоянного зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.