

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» (далее по тексту – Учреждение»), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом при оказании стоматологической помощи, оказываемой в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.12., другими нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок оказания стоматологической помощи.
- 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 несёт ответственность в соответствии с Федеральным законом №2300-1 «О защите прав потребителей» за качество оказываемых им услуг, в том числе за материалы, применяемые в ходе оказания таких услуг. Во-вторых, Пациент в случае обнаружения в оказанных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.
Данные требования могут быть предъявлены Пациентом 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 оказанной услуге, Пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
 - соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного оказания услуг. (При этом, когда речь идёт об ортопедических (ортодонтических) стоматологических услугах, Пациент обязан вернуть ранее переданное ему ортопедическое (ортодонтическое) изделие).

Под недостатком оказанной услуги в настоящем Положении понимается несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов, подтвержденное заключением Врачебной комиссии самого Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятым Учреждением.

Гарантийные сроки установлены в Приложениях 1 – 5 к настоящему Положению.

- 2.2. **Срок службы** материалов, используемых Учреждением при оказании стоматологических услуг Пациентам, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 – 5 к настоящему Положению и определяется с момента окончания лечения периодом времени, в течение которого материал пригоден к использованию.
- 2.3. 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 оказанных услуг 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 оказанных услугах, 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 (за исключениями, прописанными в приложениях к настоящему Положению, а так же в договоре с пациентом и/или медицинской документации пациента).

Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 20 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента, если более короткий срок не установлен договором. В противном случае Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- отказа от исполнения договора об оказании услуги и возмещения убытков.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

- 3.1. Гарантийный срок на услуги, оказанные пациенту его лечащим врачом Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

Моментом окончания лечения в Учреждении считается дата подписания Пациентом Акт об оказанных стоматологических услугах, а при оказании ортопедических и ортодонтических услугах – момент окончательной установки в полости рта Пациента ортопедических (ортодонтических) изделий.

- 3.2. Особенности исчисления срока гарантии при оказании ортодонтических услуг и ортопедических стоматологических услуг:
- 3.2.1. срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет;
- 3.2.2. срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов) в процессе носки;
- 3.2.3. срок гарантии не устанавливается на перебазировку зубных протезов (ортодонтических аппаратов);
- 3.2.4. 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 (к третьим лицам), или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.
- 3.2.5. срок гарантии прерывается и не восстанавливается (в отдельных случаях может быть установлен заново), если Пациент проинформирован лечащим врачом о необходимости дополнительного лечения, но не посещает (или своевременно не посещает) других специалистов как стоматологического, так и не стоматологического профиля;

3.2.6. срок гарантии прерывается и не восстанавливается, если в процессе лечения Пациент не соблюдает данные ему лечащим врачом рекомендации и правила по ношению ортопедических (ортодонтических) изделий, либо не носит их.

4. ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Учреждение обязано в течение установленного:

4.1.1. гарантийного срока – устранять недостатки, обнаруженные Пациентом, и подтвержденные заключением его лечащего врача, и/или решением Врачебной комиссии Учреждения, и/или заключением независимого эксперта, принятым Учреждением;

4.1.2. срока службы – устранять только существенные недостатки.

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

4.2.1. обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение (к третьим лицам). 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 (ортодонтического) изделия подручными средствами;

4.2.3. по не уважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

4.2.4. настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения 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;

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 ортопедическими (ортодонтическими) изделиями, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.).

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 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.

5.3. В случае поломки, утери ортопедических (ортодонтических) изделий по вине Пациента, их восстановление (изготовление новых) осуществляется на платной основе.

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)		
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.композиата (паста-паста)		
4.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
4.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
5.	Пломба из композита светового отверждения		
5.1.	I, III, V класс по Блэку	8 месяцев	2 года
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	1,5 года
7.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным и/или множественным стабилизированным кариесом, или при медленно текущем процессе, и применяются с учётом степени КПУ:
 - при КПУ 8-10 – сроки снижаются на 30%;
 - при КПУ > 10 – сроки снижаются на 50%.
- Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.
- При заболеваниях обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы), онкологических заболеваниях сроки уменьшаются на 80%

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 и/или множественным стабилизированным кариесом, или при медленно текущем процессе, и применяются с учётом степени КПУ:
 - при КПУ 8-10 – сроки снижаются на 30%;
 - при КПУ > 10 – сроки снижаются на 50%.
2. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
4. При наличии заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) онкологических заболеваний 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 композиционного материала	1 год	1,5 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 год
6.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
6.3.	из золота	1 год	2 года
6.4.	цельнолитые	1 год	2 года
6.5.	металлокерамические	1 год	2 года
7.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
8.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
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 имплантатах сроки гарантии и службы определяются индивидуально для каждого пациента с учетом клинических показаний и конструкции протеза.

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.

№	Ортодонтические аппараты	Срок гарантии	Срок службы
1.	Капповый аппарат	2 месяца	2 месяца
2.	Несъемный ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
3.	Элементы съемного аппарата:		
	вестибулярная дуга	2 месяца	2 месяца
	кламмер	2 месяца	2 месяца
	фиксатор	2 месяца	2 месяца
	базис	4 месяца	4 месяца
	винт	4 месяца	4 месяца
4.	Съемный протез	6 месяцев	6 месяцев

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 приживание 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 приживания 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.

Учреждением устанавливаются следующие сроки службы установленных имплантов:

- импланты, установленные на верхнюю челюсть – 6 месяцев;
- импланты, установленные на нижнюю челюсть – 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), 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);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует).

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

К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, скол коронки зуба. Такие недостатки устраняются 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

Успех ортодонтического лечения полностью зависит от индивидуальных особенностей организма каждого конкретного пациента, 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 критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы 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 в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, перелом коронки зуба. Такие недостатки устраняются в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.