

Утверждаю:
Главный врач
ГБУЗ РБ ДСП №7 г. Уфа
Р. В. Галеев
_____ 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Республики Башкортостан Детская стоматологическая поликлиника N7 г. Уфа (далее - Учреждение) и пациентом (далее - Потребитель / Заказчик). При оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств Учреждение строго руководствуется Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-ФЗ и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Учреждении стоматологические услуги (работы), правила их установления и изменения.

Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, все материалы сертифицированы, зуботехнические работы изготавливаются в зуботехнической лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

Гарантийный срок – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Учреждение обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги.

Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Обстоятельства установления гарантии – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации,

которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);
- ситуация в полости рта пациента — как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, состояние гигиены полости рта);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения — какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- сложность выполненной — работы необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения — как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Срок службы — период, в течение которого Учреждение обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- соблюдать периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта в Учреждении;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача;
- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Учреждение, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки);
- в случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Учреждения прекращаются.

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учетом их права и желания получать ее);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специальностей;
- установление полного стоматологического и гигиенического диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения у врача-ортодонта, у врача стоматолога-ортопеда;
- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;
- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергологического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта лечения;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных исследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ИГ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-15 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 15 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантия не распространяется:

- в случае, если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов. Вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой, при отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);
- на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);

- в случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения;
- при лечении каналов постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 15 лет;
- на лечение зубов у детей в возрасте до 5 лет включительно, в связи с анатомо-физиологическими особенностями, лабильной психикой;
- при наличии подвижности зубов;
- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтоз;
- на эндодонтическое лечение при лечении депульпированного зуба;
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;
- на лечение зубов, если лечение этих зубов с аналогичным диагнозом проходило в других клиниках.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.

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.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса и его осложнений, некариозных поражений твердых тканей зуба, реставрация зуба без протезирования, замена/корректировка поставленных пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования).

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба, т.е. постановки постоянной пломбы.

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита "паста-паста"		
1.1.1.	I, V классы по Блэку	1 год	2 года
1.1.2.	II, III, IV классы по Блэку	6 мес.	1 год
1.1.3.	IV класс по Блэку с парапульпарными штифтами	6 мес.	1,5 года
1.2.	Пломба из композита светового отверждения		
1.2.1.	I, V классы по Блэку	1 год	3 года
1.2.2.	II, III, IV классы по Блэку	9 мес.	1,5 года

1.2.3.	IV класс по Блэку с парапульпарными штифтами	9 мес.	2 года
--------	----------------------------------------------	--------	--------

Примечание:

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

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

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы аннулируются.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и (или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы;

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.	Коронки		
2.1.	Из пластмассы	1 мес.	3 мес.
2.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.4.	Из композитного материала	9 мес.	1,5 года
3.	Коронки цельнолитые		
3.1.	Из КХС, НХС	1 год	2 года
4.	Мостовидные протезы		
4.1.	Цельнолитые из КХС, НХС	1 год	2 года
4.2.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
5.	Съемные протезы		
5.1.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
5.2.	Частичные съемные пластиночные протезы	8 мес.	1,5 года
5.3.	Полные съемные пластиночные протезы	8 мес.	1,5 года

Примечание:

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

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

4. Временные ортопедические конструкции подлежат обязательной замене на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

7.3. Услуги по постановке имплантатов.

Учреждение гарантирует пациенту использование сертифицированных имплантатов. При проведении операции будет обеспечен необходимый уровень стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения, максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата, врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Учреждение не гарантирует 100% приживаемость имплантата, т.к. имплантат является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление, однако в 99-99,5% случаев происходит приживление имплантатов.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

На пациентов, имеющих абсолютные и относительные противопоказания к операции постановки имплантатов:

- на момент сбора анамнеза;
- выявленные в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;
- несоблюдение рекомендаций врача и графика осмотров;
- при обращении на консультацию в другие клиники;
- в момент отторжения имплантатов.

№ п.п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	1 этап хирургический (установка имплантата)	1 год	2 года
2.	2 этап ортопедический (протезирование на имплантатах)	1 год	2 года

Уменьшение стоимости услуги, возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших отторжение имплантата.

Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) гарантии на результаты лечения не распространяются если:

1. Пациент не посещает врача для проведения контроля за конструкцией в 1-ый год – 1 раз в 3 месяца, со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.

2. Пациент не посещает врача для проведения профессиональной гигиены полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.

3. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям, если не пользуется разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4 месяца.

7.4. Услуги по ортодонтии.

К услугам по ортодонтии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты), в течение всего срока ношения ортодонтической конструкции.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов (брекеты) во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в медицинской карте.

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. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 3 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов – лишь в случае их поломки или потери. В противном случае Учреждение оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остается на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) взимается с пациента.

Гарантийные обязательства не распространяются в случае:

- ношения пациентом только съемных ретенционных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на гарантийный профилактический осмотр.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется:

- на съемные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съемной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Гарантийный срок аннулируется:

- 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.);
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по отношению ретенционного аппарата.

8.СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические заболевания, указанные в настоящем разделе, 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

9.МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1.Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1)Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2)Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3)Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4)Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5)Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (нарушены/не нарушены).

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части пломбы.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

9.2.Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются 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;

- отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок, виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части вкладки, винира;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол (скол, отлом) облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов.

10.ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение действует до принятия нормативных актов на федеральном или региональном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.