



ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической
помощи в ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1» МЗКК

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных медицинских стоматологических услуг, регулирует гарантийные обязательства государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника №1» министерства здравоохранения Краснодарского края перед «Заказчиком» (пациентом) при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Государственное бюджетное учреждение «Детская стоматологическая поликлиника №1» министерства здравоохранения Краснодарского края оказывающая стоматологические услуги, является исполнителем стоматологических услуг, а пациенты - потребителями заказчиками этих услуг. ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1» МЗКК, как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество. В связи с этим, возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы зубных протезов, пломб и других овеществленных результатов при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени такие понятия, как гарантийный срок в медицине, не введены в нормативное регулирование отрасли здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков в оказанной услуге. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течении срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ, ПРИМЕНЯЕМЫХ В ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы
- безвозмездного изготовления другого медицинского изделия из

аналогичного материала такого же качества или повторного выполнения работы при этом Потребитель (пациент) должен возвратить ранее изготовленные для него Учреждением изделия;

- возврата денег.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Потребителю (пациенту).

2.3. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.4. Гарантия качества лечения — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, ортопедических конструкций и др.

2.4. Срок службы товара исчисляется со дня его передачи Потребителю и определяется периодом времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

2.5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока - устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки.

2.6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде возле кассы, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу и контролем за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение профилактических мероприятий, избирательное пришлифовывание постоянных пломб).

2.7. Гарантия утрачивается в случаях: попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения без согласования с лечащим врачом, коррекция (шлифовка, полировка пломбы) в других лечебных учреждениях; неявки пациента в срок, указанный врачом; неявки пациента для профилактических осмотров и профессиональной гигиены, указанных в договоре, несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений; неявки пациента на коррекцию (шлифовку, полировку пломбы) в случаях и сроки определяемые врачом, неудовлетворительной гигиены полости рта.

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) услуги, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. Гарантийные обязательства не сохраняются в случаях травмы, возрастных физиологических изменений или патологических изменений зубочелюстной системы, возникновения новых заболеваний или вредных внешних воздействий, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, которые

напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, нарушений правил пользования результатами услуг (например, употребление твердой пищи, такой как скорлупа орехов, сухарей, открывание упаковок, крышек бутылок, откусывание кусков от целого яблока и проч.).

2.8. После наступления гарантийного случая, гарантийный срок продолжается, а не начинает свое течение заново.

2.9. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

3. ПРАВА И ОБЯЗАТЕЛЬСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В течение гарантийного срока замечания Потребителя (пациента) рассматриваются по письменному заявлению.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В случае возникновения любых замечаний к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться к заведующим отделениями терапевтической стоматологии или заведующему ортодонтическим отделением, в письменном виде изложить суть замечания.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

- в течение установленного гарантийного срока - отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие невыполнения предписанного плана лечения (его не полного выполнения), а также в нарушении им правил использования результата работы, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей», Учреждение доводит до сведения Потребителя (пациента) гарантийные условия, гарантийные сроки в виде информации на информационном стенде и интернет-сайте Учреждения, либо в виде записи в медицинской карте пациента, либо в договоре (под роспись).

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Учреждения устанавливаются в соответствии с разделом 8 настоящего Положения и исчисляются с момента окончательной передачи результата работы пациенту и договора на оказание платных услуг.

4.2. Стоматологические услуги, не указанные в разделах 8 и 9 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникшие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.3. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать

невозможно, гарантийные сроки не устанавливаются:

- ортодонтическое лечение;
- при повторном эндодонтическом лечении;
- при наложении временной повязки (временной пломбы);
- при хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- при лечении заболеваний пародонта;
- при постановке пломбы имеющей размер более 50% от размера окклюзионной поверхности зуба;
- в случае выбора пациентом плана лечения с высокими рисками с уведомлением подпись в медицинской документации.

5. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- псевдовласторительная гигиена полости рта, т.е. если гигиенический индекс, определяемый врачом, больше 1,85 - сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 70%;
- при показателе индекса КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 сроки гарантии снижаются на 30%;
- при показателе индекса КПУ более 18 сроки гарантии снижаются на 50%;
- при удалении зубов, удерживающих высоту прикуса, срок на стоматологическую реставрацию заканчивается с момента их удаления;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- потребитель (пациент) в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, 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, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- пациент в процессе лечения, или в течении гарантийного срока установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача,

пропустил сроки очередной явки на прием 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, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

- пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Потребитель (пациент) расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на методе лечения имеющего высокие риски. С этого момента поликлиника вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственность за их качество поликлиники не несет, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;
- пациент не соблюдает рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий и т.д., в соответствии с общепринятой медицинской практикой);
- если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно влиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

6.2. В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий, материалов, не утративших сроков на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по добре воле;
- составление рекомендуемого (предполагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыта лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

8.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся:

- услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов перед ортопедическим и ортодонтическим лечением.

8.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпит и периодонтит) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

8.3. Не является недостатком оказанных услуг и не относится к гарантийным случаям:

- разница в цвете зубов, пломб при разном освещении;
- пульпит витального зуба под коронкой;
- возникновение вторичного кариеса в пролеченном зубе;
- случаи дефекта или выпадения пломбы в зубе, рекомендованного лечащим врачом к зубопротезированию, но в течение 30 календарных дней не запротезированного; (лечащий врач должен сделать необходимую запись в амбулаторной карте пациента, а также в договоре);
- случаи выпадения пломбы в зубах при аномалиях прикуса;
- случаи дефектов (сколов, трещин) косметических реставраций, при отсутствии жевательных зубов;
- случаи эндодонтического лечения зубов (по настоящию пациента) при показаниях к удалению зуба;
- случаи повторного эндодонтического лечения зубов

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи.

№	Наименование работы	Гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из стеклоиономерного цемента, покрывающая не более 50% жевательной поверхности или режущего края зуба		
	I класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
	II класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
	III класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения, покрывающая не более 50% жевательной поверхности или режущего края зуба		
	I класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
	II класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
	III класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
	IV класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3	Пломба из композита химического отверждения покрывающая не более 50% жевательной поверхности или режущего края зуба		
	I класс по Блэку	12 месяцев	18 месяцев
	II класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
	III класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
4	Первичное эндодонтическое лечение	12 месяцев	24 месяца

9. КЛИНИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ

9.1. Терапевтическая стоматология:

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения

следующих 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);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

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

10. УСЛУГИ ПО ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устраниению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	несьемный ретейнер	12 месяцев	2 года
2	съемный аппарат одночелюстной	6 месяцев	1 год
3	съемный аппарат двухчелюстной	6 месяцев	1 год

Примечание:

- Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте врачом ортодонтом ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №1» МЗКК

- Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

- Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении ежедневных рекомендаций по гигиене полости рта
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и

т.д.).

- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов - стоматологов по направлению врача ортодонта;
- когда после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
- при утере или поломке ортодонтической конструкции.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

- Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.