Министерство здравоохранения
Республики Башкортостан
Автономное учреждение здравоохранения
Республиканская стоматологическая
поликлиника
(АУЗ РСП)

БашҡортостанРеспубликаһы
һаулыҡһаҡлауминистрлығы
Автономиялыһаулыҡһаҡлауучреждениеһы
Республика стоматология
поликлиникаһы
(АННУ РСП)

Приказ

31. 01. 2022 г. № 75-В

г. Уфа

Бойороҡ

31. 01. 2022й.

Об утверждении Положения
о гарантийных сроках
в АУЗ РСП

В целях повышения качества оказания платных стоматологических услуг населению

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке установления срока гарантии на оказанные стоматологические услуги (Приложение)

2. Секретарю руководителя ознакомить сотрудников лечебно-профилактического отделения платных услуг, ортопедических отделений №1, №2, детского отделения с приказом под подпись.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной работе Саляховой Г.А.

Главный врач Р.М. Дюмеев

Приложение
к приказу АУЗ Республиканская
стоматологическая поликлиника
от 31. 01. 2022 г. № 75-Д

Положение
о порядке установления срока гарантии на оказанные стоматологические услуги в АУЗ Республиканская стоматологическая поликлиника

1. Общие положения

1.1.Настоящее Положение разработано на основании положений Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006) и предназначено для руководства в деятельности персонала автономного учреждения здравоохранения Республиканская стоматологическая поликлиника (далее – АУЗ РСП).

1.2.Настоящим Положением определяются срок гарантии, срок службы на оказываемые населению стоматологические услуги, работы и порядок их предоставления.

1.3.Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в гарантийном талоне пациента.

1.4.Срок службы результата работы (услуги) исчисляется со дня ее выполнения (оказания) и определяется периодом времени, в течение которого результат работы (услуги) пригоден к использованию в обычных условиях.

1.5.АУЗ РСП обязано:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, и возникшие по вине исполнителя;
- в течение установленного срока службы устранять существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

1.6.В течение гарантийного срока обращения пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления находится в регистратуре.

2. Правила предоставления гарантий:

2.1.На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия согласно утвержденным главным врачом условиям. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

2.2.Предоставление гарантии пациенту оформляется выдачей приложения к договору возмездного оказания медицинских услуг в виде сметы на предоставление платных услуг и акта приема оказанных услуг с указанием установленного срока гарантии.

2.3.Приложение к договору возмездного оказания медицинских услуг в виде сметы на предоставление платных услуг и акта приема медицинских услуг с указанием установленного срока гарантии заполняется и выдается врачом, выполнившим работу (оказавшим услугу), согласно критериям оценки объема выполненных работ и состояния зубочелюстной системы и уровня гигиены полости рта пациента.

2.4.Гарантия выдается на сроки и на условиях, установленные настоящим Положением.

3. Общие основания прекращения действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:

- отказа от завершения согласованного плана лечения;
- несоблюдения рекомендаций врача;
- несоблюдения гигиены полости рта;
- неявки на очередной профилактический осмотр.

Условия предоставления гарантии на терапевтическое лечение

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийный талон выдается после каждого законченного лечения зуба.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленный первоначальный диагноз.

Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца;

- частичное или полное разрушение пломбы, выпадение пломбы в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полного распломбирования, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологической поликлиники. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время: с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но **не реже одного раза в год**.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Сроки гарантии и сроки службы
при оказании услуг терапевтической стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломбы, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из СИЦ импортного производства		
1.1.1	1 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.1.2	2 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.1.3	3 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.1.4	5класс по Блэку	6 мес	1 год
1.2	Пломба из хим композита (паста-паста)		
1.2.1	1,2,3,4,5 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.2.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес	1,5 года
1.3	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года
.3.2.	2 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.3.3	3,4,5 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
.3.4	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4	Виниры, компониры	9 мес	1,5 года

Примечание:

1. Данные сроки установлены 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. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70 %.

Условия, сроки гарантии и сроки службы при оказании услуг ортопедической стоматологии (протезирование зубов)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:
- Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- Безметалловые коронки (протезирование с использованием системы диоксида циркония, прессованная керамика) композитные коронки.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:
- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

К временным ортопедическим работам относятся:
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.
Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию

пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Возможные случаи снижения гарантии

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:
- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. 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.

До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу 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 определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Условия, сроки гарантии и сроки службы
при оказании услуг ортопедической стоматологии (протезирование зубов)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Литые культевые вкладки	1 год	2 года
2.2.	Коронки:		
2.2.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.2.	Из металлокерамики	1 год	3 года
2.2.3.	Из безметалловой керамики	1 год	3 года
2.3.	Штампованные коронки:		
2.3.1.	Из стали	1 год	3 года
2.3.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.3.3.	Из золота	1 год	2 года
2.4.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.4.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.4.3.	Из золота	6 месяцев	1 год
2.5.	Коронки цельнолитые:		
2.5.1.	Из КХС	1 год	3 года
2.5.2.	Из серебряно- палладиевого сплава	1 год	3 года
2.5.3.	Из золота	1 год	3 года
2.6.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.7.	Адгезивные протезы	6 месяцев	1 год
2.8.	Мостовидные протезы		
2.8.1.	Паяные:		

2.8.2.	Из стали	1 год	3 года
2.8.3.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.8.4	Из золота	1 год	2 года
2.9	Цельнолитые:		
2.9.1.	Из КХС	1 год	3 года
2.9.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	3 года
2.9.3.	Из золота	1 год	3 года
2.10	Цельнолитые с облицовкой:		
2.10.1	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.11.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	3 года
2.12	Бюгельные протезы	1 год	3 года
2.13	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.14	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.15.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
2.16.	Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	3 года
2.17.	Виниры	3 мес.	3 года

Примечание

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. При протезировании на импланты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по следующим причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Условия предоставления гарантии на ортодонтическое лечение

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

Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, 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.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты).

В течение гарантийного периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

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. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
2	- каппа однослойная	6 месяцев	12 месяцев
3	- несъемный ретейнер	6 месяцев	24 месяца
4	- вестибулярная пластинка	2 месяцев	24 месяца

При отклеивании брекета в течение 7 дней после фиксации, повторная фиксация выполняется по гарантии. При утере брекета установка нового осуществляется за счет пациента.

При отклеивании ретейнера (сегмента ретейнера) в течение месяца повторная фиксация производится по гарантии. Если у пациента отклеился сегмент и он сам снял весь ретейнер, то его повторная фиксация оплачивается пациентом.

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. ***Гарантийный срок аннулируется***:

   · при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;

   · при несоблюдение 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;

   · после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Условия предоставления гарантии

на медицинское вмешательство «дентальная имплантация»

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

1. На имплантат, которая заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствие у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях, а именно:

- попадание в состав имплантата примесей, которые могут поспособствовать отторжению;

- нарушение стандартной формы имплантата и другие дефекты при изготовлении - некачественная шлифовка, неравномерное покрытие биоматериалами (если модель имплантата имеет их).

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет его производитель.

2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения), а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);

- рациональное планирование дентальной имплантации с учетом показаний и противопоказаний и с участием врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога-ортопеда;

- стерильность условий проведения операции имплантации;

- преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации

Сроки гарантии при оказании медицинской услуги дентальная имплантация

Названия устанавливаемых имплантатов по производителям	Сроки гарантии
AnyRidge (Южная Корея)	3 года
ICX(Германия)	2 года
AnyOne (Южная Корея)	2 года
Mis (Израиль)	2 года
Strauman	3 года
Osstem	2 года
Sweden martina	2 года

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация – 3 года.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- нанесения травмы третьими лицами;
- влияния общих или системных заболеваний костной ткани;
- развитие у пациента общих заболеваний организма (эндокринной системы; онкологии др. состояний);
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостаточного ухода;
- неправильно установки сторонней медицинской организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога-хирурга рекомендаций) в послеоперационный период
- нарушение пациентом правил (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом
- не соблюдение рациональной гигиены полости рта

- не соблюдение сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога – пародонтолога в сроки через 6 месяцев, через 1 год после установки имплантата, и 2 раза в год в последующем.

Заместитель главного врача

по лечебной работе Г.А. Саляхова