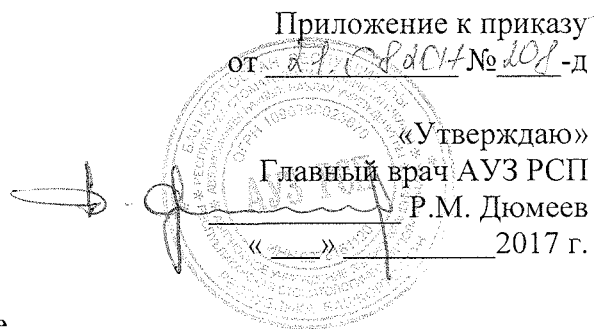


Приложение к приказу
от 21.08.2017 № 208-д

«Утверждаю»
Главный врач АУЗ РСП
Р.М. Дюмеев
«___» _____ 2017 г.



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 о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

2.2. Предоставление гарантии пациенту оформляется выдачей гарантийного талона.

2.3. Гарантийный талон 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 лечением 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 поставленного первоначального диагноза.

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 таких 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 устраненные 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	Максимальный 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.	5 класс по Блэку	6 мес	1 год
1.5.	Пломба из хим композита (паста-паста)		
1.5.1.	1,2,3,4,5 класс по блэку	6 мес	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	2 класс по Блэку	9 мес	1,5 года

1.6.3.	3,4,5 класс по Блэку	9 мес	1,5 года
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	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 «Фабрекор», 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 медицинской 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	Максимальный 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	1 год	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.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного

ретенера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретенера определяются врачом, максимум – пожизненно. Ретенер 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.

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

Заместитель главного врача
по медицинской части



Д.Н. Тухватуллина