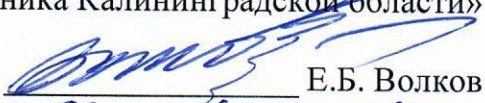


«Утверждаю»
Главный врач
ГАУЗ «Областная стоматологическая
поликлиника Калининградской области»


Е.Б. Волков
«09» января 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

1.2. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области» (далее – Учреждение) и Пациентом, при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области».

2. Основные понятия

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуги) в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой работы или ортопедической конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом Пациент обязан вернуть ранее изготовленную для него Учреждением работу);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В качестве гарантийного талона выступает договор на оказание платных услуг с чеком об оплате.

2.2. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и техническим требованиям, установленным

2.4. 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.

3. Исчисление срока гарантии

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями № 1 и № 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента окончательной передачи результата услуги Пациенту.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы (напр. на услуги по ремонту зубных протезов с истекшим гарантийным сроком, или ортопедические конструкции, изготовленные в сторонних медицинских организациях). Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия ____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

3.3. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

3.4. Стоматологические услуги, не указанные Приложении № 1 и Приложении № 2 настоящего Положения, 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.

3.5. 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 Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы

4.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

4.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

4.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.1.4. невыполнение рекомендаций и назначений лечащего врача;

4.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

4.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

4.1.7. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

4.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы)

4.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. 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.;

5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

5.1.4. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

5.1.5. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

5.1.6. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6. Порядок выполнения гарантийных работ

6.1. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения указанной информации на информационном стенде (стойке) Учреждения, а также в информационном киоске.

6.2. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

6.3. В случае отсутствия врача, давшего гарантию (отпуск, учеба и др.), устранение недостатков выполненных работ (услуг) осуществляется по направлению пациента регистратором к другому врачу.

6.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

6.5. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.6. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

6.7.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6.7.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

6.8. Все конфликтные и спорные ситуации рассматриваются врачебной комиссией по контролю качества медицинской помощи, утвержденной приказом главного врача Учреждения.

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи (**Приложение № 1**).

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи (**Приложение № 2**).

Приложение 1
к Положению «Об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологических услуг
в ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области»

**СРОКИ
СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

1. ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

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 протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения являются:

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

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	I класс по Блэку	1 год	3 года
1.2.	II класс по Блэку	1 год	3 года
1.3.	III класс по Блэку	1 год	3 года
1.4.	IV класс по Блэку	1 год	3 года
1.5.	V класс по Блэку	1 год	3 года
1.2..	Пломба из хим.композиата (паста-паста)		
1.2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	1 год	3 года
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	3 года
1.3.	Пломба из композиата светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	3 года
1.3.2.	II класс по Блэку	1 год	3 года
1.3.3.	III, IV, V класс по Блэку	1 год	3 года
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	3 года
1.4.	Виниры	1 год	3 года
1.5.	Вкладки	1 год	3 года

Примечания:

1. При КПУ¹ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
2. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Приложение 2
к Положению «Об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологических услуг
в ГАУЗ «Областная стоматологическая поликлиника Калининградской области»

2.ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из композиционного материала	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 года	2 года
2.1.3.	Из керамики	1 год	2 года
2.2.	Виниры	1 год	2 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из керамики, керамики на основе оксида циркония	1 год	2 года
2.3.4.	Из оксида циркония	1 год	2 года
2.3.5.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1,5 года
2.4.2.	Из золота	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1,5 года
2.5.2.	Из золота	1 год	1,5 года
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	2 года
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	1 год	1,5 года
2.8.	Мостовидные протезы		
2.9.	Паянные:		
2.9.1.1	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1,5 года
2.9.1.2	Из золота	1 год	1,5 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:		
2.9.3.1.	Из пластмассы	1 год	1,5 года
2.9.3.2	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год

2.9.4.1	Керамики на основе оксида циркония, из оксида циркония	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечания:

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 имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

4. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на временные ортопедические конструкции.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкции 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 стоматологического поликлиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантийный срок на постоянные ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.