

УТВЕРЖДЕНО:
Приказом главного врача
ГАУЗ РБ Стоматологическая
поликлиника № 8 г.Уфа
от 09.01.2020г. № 1/27-од

**Положение
об установлении гарантийного срока и срока службы
на выполненные работы (оказанные услуги)**

Настоящее **Положение** наряду с другими локальными актами ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №8 г. Уфа (далее по тексту - Учреждение), а также договорами возмездного оказания медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента взаимоотношения, возникающие между учреждением и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

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 медицинскими организациями, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

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 медицинской документации пациента (акте приема оказания медицинских услуг).

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. Недостаток – несоответствие оказанной услуги обязательным требованиям и технологиям, подтвержденное заключением компетентного органа или специалиста.

1.6. Существенный недостаток - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо который проявляется вновь после устранения, либо на устранение которого требуются большие затраты, либо вследствие которого пациент в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора.

1.7. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

1.8. В течение гарантийного срока замечания пациента рассматриваются по письменному заявлению, обращенному к руководителю Учреждения.

2. Порядок предоставления гарантий.

2.1. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы, ортодонтические аппараты. Приложение 1,2 к настоящему Положению.

2.2. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия в пределах максимальных сроков, определенных настоящим Положением.

2.3. Срок гарантии устанавливается лечащим врачом по окончании выполнения работ.

2.4. Показателями окончания терапевтического лечения является:

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

2.5. Гарантия на постоянные лечебно-профилактические работы предоставляется по следующим позициям:

- 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);
- 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;
- правильно поставленный диагноз и правильный выбор методики лечения.

2.6. Показателем окончания ортопедического лечения является установка постоянной ортопедической конструкции.

2.7. Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов и протезов;
- перелом базиса пластмассового протеза;
- разрушение микрозамков (аттачменов) и микрозацепов (кляммеров);

2.7.1. При гигиеническом индексе «ГИ» (неудовлетворительная гигиена полости рта) больше 1,5 максимальные сроки гарантии и срок службы уменьшаются на 50 %;

2.7.2. При показателе КПУ от 13 до 18 максимальные сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30 %;

2.7.3. При КПУ более 18 максимальные сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

2.8. Гарантия на постоянные ортодонтические конструкции предоставляется по следующим позициям:

- отлом кляммера в пластмассовом ортодонтическом аппарате;
- перелом базиса протеза ортодонтического аппарата.

2.9. Размер срока гарантии определяется показателем КПУ пациента (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы), уровнем гигиены полости рта пациента, наличием и степенью подвижности зубов, условиями профессиональной деятельности пациента (работа во вредных и опасных условиях), наличие вредных привычек (курение табака и др.).

2.10. При наличии сопутствующих заболеваний пародонта, подвижности зубов, работе во вредных и опасных условиях, наличии вредных привычек срок гарантии и срок службы определяются лечащим врачом, исходя из индивидуальных особенностей медицинского статуса пациента. Обязательным условием предоставления гарантии в названных случаях является проведение курса профессиональной гигиены (2-4 раза в год), что определяется лечащим врачом.

2.11. О наличии показаний к сокращению максимальных сроков гарантии и срока службы на выполненную работу (услугу) пациент должен быть информирован лечащим врачом до начала выполнения работ под подпись в медицинской карте стоматологического больного.

2.12. Предоставление гарантии пациенту оформляется соответствующей записью в медицинской карте стоматологического больного.

2.13. На временные конструкции (изделия) гарантия и сроки службы не устанавливаются.

2.14. При желании Пациента получить услугу (работу) по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов работ (услуг) лечащий врач имеет право установить гарантийный срок на данную работу (услугу) с максимальным сроком 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

3. Исчисление срока гарантии

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) исчисляется с момента окончательной передачи результата работы лечащим врачом Пациенту, что оформляется актом приема оказанных медицинских услуг.

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

3.3. 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. Обязанности сторон в период действия срока гарантии и срока службы

4.1. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом и возникшие по вине исполнителя, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- рассмотреть претензию по качеству выполненных работ (услуг) и принять меры по устранению выявленных недостатков в порядке и сроки, установленные законодательством РФ.

4.2. Пациент обязан:

- использовать и осуществлять уход за результатом выполненной работы (оказанной услуги) в соответствии с полученной инструкцией, которая получена им по окончании работы (услуги).

- неукоснительно выполнять назначения лечащего врача и требования гигиены полости рта;

- являться в назначенное врачом время для проведения профилактического осмотра и выполнения плановых коррекционных мероприятий;

- немедленно информировать Учреждение по фактам обнаруженных недостатков в работе (услуге) и не принимать мер по самостоятельному устранению выявленных недостатков или с привлечением третьих лиц в случае отсутствия крайней необходимости (появление острых болей, воспалительных процессов, иные неотложные состояния здоровья).

4.3. Обращения (претензии) пациентов по качеству выполненных работ (оказанных услуг) рассматриваются по заявлению на имя руководителя Учреждения. Обращения (претензии) принимаются в письменном виде или по электронной почте.

4.4. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

5. Условия прекращения действия гарантии и срока службы

5.1. Пациент в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился в любое другое мед. учреждение в целях устранения выявленного недостатка оказанной учреждением работы (услуги). Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

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

5.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты, рентгенологическими снимками и др.;

5.4. 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 тд.)

5.5. Если 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);

5.6. Воздействие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), оказавших негативное влияние на результаты лечения;

5.7. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;

5.8. Естественного истирания пломб вследствие возникшей патологии прикуса или бруксизма.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 8 г. Уфа

1.Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
1.1	<i>Пломба из химического композита «жидкость-порошок»</i>		
1.1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	<i>Пломба из химического композита «паста-паста»</i>		
1.2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.3.	<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III, IV, V классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.5.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
 При КПУ 13-18 (наличии зубов, пораженных кариесом и удаленных в количестве 13-18) сроки снижаются на 30%.
 При КПУ > 18 (наличии зубов, пораженных кариесом и удаленных в количестве более 18) - сроки снижаются на 50%.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи
ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 8 г. Уфа
2. Ортопедическая стоматология**

п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	<i>Вкладки</i>		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.3.	Из прессованной керамики	1 год	2 года
2.1.4.	Из композита	6 месяцев	1 год
2.1.5.	Из драгоценного металла	1 год	2 года
2.2	<i>Литые культевые штифтовые вкладки</i>		
2.2.1	Из стали	1 год	2 года
2.2.2	Из драгоценного металла	1 год	2 года
2.3.	<i>Виниры</i>	9 месяцев	1,5 года
2.4.	<i>Коронки</i>		
2.4.1.	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.4.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.4.3.	Из прессованной керамики	1 год	1,5 года
2.4.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.4.5.	Из драгоценного металла	1 год	2 года
2.5.	<i>Штампованные коронки</i>		
2.5.1.	Из стали	1 год	2 года
2.5.2.	Из драгоценного металла	1 год	1 год
2.6.	<i>Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой</i>		
2.6.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.6.2.	Из драгоценного металла	6 месяцев	1 год
2.7.	<i>Коронки цельнолитые</i>		
2.7.1.	Из стали	1 год	2 года
2.7.2.	ИзКХС	1 год	2 года
2.7.3.	Из драгоценного металла	1 год	1 год
2.8.	<i>Коронки цельнолитые с облицовкой</i>	9 месяцев	1 год
2.9.	<i>Мостовидные протезы</i>		
2.9.1.	Паяные		
2.9.1.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.2.	Из драгоценного металла	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые		
2.9.2.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.2.2.	ИзКХС	1 год	2 года
2.9.2.3.	Из драгоценного металла	1 год	2 года
2.9.3.	<i>Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой</i>		
2.9.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.9.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.3.3.	Из драгоценного металла	9 месяцев	1 год
2.9.4.	<i>Мостовидные протезы из металлокерамики</i>	1 год	2 года
2.10.	<i>Бюгельные протезы</i>	1 год	2 года
2.11.	<i>Частичные съемные пластиночные протезы</i>	1 год	2 года
2.12.	<i>Полные съемные пластиночные протезы</i>	1 год	2 года
2.13.	<i>Напыление</i>	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 имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии общих заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.