

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РК «РСП»

1. Настоящее Положение создано в целях:

– улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинским учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», №2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012, другими нормативно-правовыми актами, регулирующими порядок оказания стоматологической помощи.

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. ГАУЗ РК «РСП» оказывая стоматологические услуги, является изготовителем и исполнителем стоматологических услуг, и, одновременно, продавцом данных услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб, установки имплантатов и пр., т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг. ГАУЗ РК «РСП», как продавец и исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за качество материалов, из которых изготовлены стоматологические конструкции. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

Так же, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» и постановления Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока; по существенным недостаткам – в течение срока службы.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

- Гарантийный срок, указанный в Приложении исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы – это период, в течение которого исполнитель должен устранить выявленные существенные недостатки. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В ГАУЗ РК «РСП» продолжительность срока службы составляет два гарантийных срока. При уменьшении срока гарантии по объективным причинам, указанным в данном Положении, срок службы автоматически уменьшается соразмерно доле гарантийного срока; и постоянно равняется двум гарантийным срокам.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) стоматологическое учреждение несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранён, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом. В том случае, если для устранения недостатков потребуется более длительное время в соответствии с применяемой методикой лечения и протезирования (двухэтапная имплантация, операции по подготовке к имплантации, заживление после удаления зуба или любой другой хирургической коррекции), срок исправления недостатков продлевается на время, необходимое для проведения лечения и восстановления после лечения, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель, в лице руководителя ГАУЗ РК «РСП», с привлечением лечащего врача или, по распоряжению руководителя, заведующего отделением или другого врача, обязан:

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

7. 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, на официальном сайте учреждения, либо в виде записи в медицинской документации или в платёжном документе – счёте/наряде.

Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, диспансерное наблюдение, график посещений врача-стоматолога при хронических формах заболевания, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, ортодонтическими аппаратами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами и разработанными рекомендациями). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, *не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы*. К их числу относятся:

- ✓ обработка и пломбирование корневых каналов, в том числе повторное эндодонтическое лечение;
- ✓ профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- ✓ лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ✓ ортодонтическое лечение;
- ✓ профессиональное отбеливание зубов;
- ✓ оперативные вмешательства по поводу подготовки к установке имплантатов.

Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также даёт определённые ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

Эндодонтическое лечение корневых каналов. Опыт врачей-стоматологов нашей поликлиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма пациента. Процент успешности лечения значительно снижается при эндодонтическом лечении зубов в следующих случаях:

- повторная эндодонтия до 50%;
- наличие перфораций дна полости зуба, стенок корневого канала до 20%;
- наличие внутренней или наружной резорбции корня до 20%;
- наличие сломанных инструментов в корневых каналах до 50%.

Профессиональная гигиеническая обработка полости рта. При проведении профессиональной гигиенической обработки полости рта исполнитель гарантирует: соблюдение общепринятых методик и технологий и качественную чистку всех поверхностей зуба. Качество проведённой профессиональной гигиенической обработки полости рта может быть оценено пациентом или экспертом только в день проведения процедуры, т.к. дальнейшее образование налёта и других зубных отложений зависит от особенностей организма, общего соматического здоровья, состояния полости рта, особенностей питания, индивидуальной гигиены полости рта, вредных привычек и пр.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей). Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

Ортодонтическое лечение. При проведении ортодонтического лечения исполнитель гарантирует: применение методик лечения в соответствии с утверждёнными стандартами, использование сертифицированных материалов российских и зарубежных производителей. Процент успешности ортодонтического лечения в нашей поликлинике составляет 80%.

Профессиональное отбеливание зубов. При проведении профессионального отбеливания исполнитель гарантирует: использование сертифицированных препаратов для офисного отбеливания зарубежных и российских производителей, соблюдение рекомендованной производителем методики проведения отбеливания.

9. Условия предоставления гарантийных сроков на платном приёме.

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста стоматологического (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача;
- соблюдение рекомендованных сроков протезирования после установки имплантатов и после терапевтической подготовки зубов к этапу протезирования;
- завершение этапа имплантации протезированием специалистами ГАУЗ РК «РСП»

10. Отмена гарантийных сроков и сроков службы. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- возникновение (проявление) у пациента в период действия гарантий заболеваний или физиологических состояний, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, тяжёлые общесоматические заболевания, воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- при неоднократном (более двух раз) выявлении у пациента факта неудовлетворительной гигиены полости рта;
- несоблюдение пациентом рекомендаций лечащего врача, подтверждённое записью в медицинской карте;
- несоблюдение пациентом графика посещений, контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;

- невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершённые его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- лечение пациента в другой стоматологической клинике параллельно с лечением в ГАУЗ РК «РСП»;
- обращение пациента в другую клинику с целью коррекции результатов лечения, проведённого в ГАУЗ РК «РСП», в гарантийный период;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- продолжение или завершение лечения в другой медицинской организации (например, протезирование в другой клинике на имплантате, установленном в ГАУЗ РК «РСП»).

11. В ГАУЗ РК «РСП» сроки гарантии и сроки службы разрабатываются профильными заведующими отделений, заместителями главного врача и утверждаются на заседании Врачебной Комиссии. Врачебная Комиссия ГАУЗ РК «РСП» имеет право устанавливать свои сроки гарантии, а так же имеет право изменять гарантийные сроки и сроки службы с учётом действующих на территории Российской Федерации нормативных документов и применяемых методик и технологий в стоматологической практике.

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

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

I. Стоматология терапевтическая

№	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	0,5 месяца	1 месяц
1.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.4	IV класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.5	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.6	VI класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
2.	Пломбы из химического композита		
2.1	I класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
2.2	II класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
2.3	III класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
2.4	IV класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
2.5	V класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
2.6	VI класс по Блэку	5 месяцев	10 месяцев
3.	Пломба из стеклоиномерного цемента		
3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.6.	VI класс по Блэку		
4.	Пломба из композита светового отверждения при разрушении коронковой части зуба до 50%		
4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
4.2.	II класс по Блэку	1 год	2 года
4.3.	III, IV, V, VI класс по Блэку	1 год	2 года
4.4.	Виниры	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе, и применяются с учётом степени КПУ:

– при КПУ зубов 8-10 – сроки снижаются на 30%;

– при КПУ >10 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

3. При лечении временных зубов сроки снижаются на 50%, что связано с рядом объективных причин: особенности патоморфологического и анатомического строения молочных зубов влияют на адгезивные свойства пломбировочных материалов; технические трудности во время постановки пломб у детей.

4. При общесоматических заболеваниях таких, как сахарный диабет, заболевания щитовидной железы, онкология, сроки уменьшаются на 70%.

II. Стоматология хирургическая

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Установка имплантата	1 год	2 года

Примечание: гарантия предоставляется в случае завершения этапа протезирования в ГАУЗ РК «РСП» и в рекомендованные сроки.

III. Ортодонтия

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Установка несъёмной аппаратуры (фиксация брекетов)	15 дней	1 месяц
2.	Установка съёмного аппарата	1,5 месяца	3 месяца
3.	Установка несъёмного ретейнера	3 месяца	6 месяцев
4.	Установка съёмного ретенционного аппарата (каппа или пластинка)	3 месяца	6 месяцев

Примечание: гарантии на ортодонтические аппараты действуют в случае:

1. выполнения пациентом рекомендаций лечащего врача по пользованию аппаратурой;

2. соблюдения пациентом рекомендованного графика посещений.

IV. Стоматология ортопедическая

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки:		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.	Коронки:		
2.1.	Из пластмассы (временные)	1,5 месяца	3 месяца
2.2.	Из композиционного материала (временные)	1,5 месяца	3 месяца
2.3.	Из металлокерамики	1 год	2 года

2.4.	Из цельной керамики	1 год	2 года
2.5.	Из материалов на основе оксида циркония	1 год	2 года
2.6.	Штампованные коронки из стали	1 год	2 года
2.7.	Коронки цельнолитые	1 год	2 года
2.8.	Фрезерованные из КХС	1 год	2 года
3.	Мостовидные протезы:		
3.1.	Паянные из стали	1 год	2 года
3.2.	Цельнолитые	1 год	2 года
3.3.	Фрезерованные из КХС	1 год	2 года
3.4.	Из материалов на основе оксида циркония	1 год	2 года
3.5.	Металлокерамические	1 год	2 года
3.6.	Из пластмассы (временные)	1,5 месяца	3 месяца
3.7.	Из композиционного материала (временные)	1,5 месяца	3 месяца
4.	Съёмные протезы:		
4.1.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
4.2.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
4.3.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
4.4.	Частичные съёмные на ацеталовом каркасе	1 год	2 года

Примечание:

1. Гарантии не распространяются на отдельные виды протезов в случае, если пациент не закончил весь процесс протезирования в соответствии с рекомендованным планом.
2. Гарантии на временные протезы действуют только в процессе протезирования в течение времени, которое требуется на изготовление постоянной ортопедической конструкции; и не распространяются на случаи, если пациент решил не продолжать протезирование или отсрочить изготовление постоянной конструкции.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
4. При нарушении графика профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом, гарантия аннулируется.