

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Стоматологическая поликлиника № 3» в г. Таганроге
(ГБУ РО «СП № 3» в г. Таганроге)

ПРИКАЗ

«09» января 2023 г.

№ 24

г. Таганрог

Об утверждении Положения о гарантиях
при оказании стоматологических услуг

В целях усиления эффективности работы медицинского персонала ГБУ РО
«СП № 3» в г. Таганроге и устранения спорных ситуаций с пациентами,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 09.01.2023 Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ГБУ РО «СП № 3» в г. Таганроге (Приложение №1)
2. Михайловой Г.А.- заместителю главного врача по лечебной работе, провести разъяснения медицинскому персоналу о гарантиях при оказании стоматологических услуг и информации, обязательной для оглашения пациентам.
2.1. Ознакомить медицинский персонал с Положением о гарантиях при оказании стоматологических услуг под роспись.
- 2.2. Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ГБУ РО «СП № 3» в г. Таганроге разместить на информационном стенде в поликлинике и на сайте в сети Интернет.
3. Настоящий приказ вступает в силу с 01.09.2023 г.
4. Контроль исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

С.В. Доценко

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в государственном бюджетном учреждении Ростовской области « Стоматологической поликлинике № 3» в г. Таганроге (ГБУ РО «СП № 3» в г.Таганроге)

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 N 2-ФЗ, Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей"), Гражданский кодекс РФ (вторая часть), Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736), Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ".

Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия:
«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«изготовитель» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям:

«исполнитель» - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

«недостаток товара» (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

«существенный недостаток товара» (работы, услуги) - 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;

«гарантийный срок» - период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков.

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ГБУ РО «СП№3» в г.Таганроге стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах №1 и №2 не имеют установленных сроков гарантии 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.

1.4. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (оказанной услуги) пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Зашите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязан сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

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

1.6. Исполнитель обязан:

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

2. Правила предоставления гарантий

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. 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.

2.3. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если, в течении оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.4. Поликлиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток, либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария,);
- наличия у пациента заболевания «брексизм»;

- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстропрогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

2.5. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами №1, №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.6. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

3. Гарантия не распространяется

- 3.1. На зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.
- 3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы,леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
- 3.3На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
- 3.4.На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

4. Прекращение действия гарантии

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу поликлиники.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия

сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае, гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

1. Терапевтическая стоматология.

1.1. 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, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются: - при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация; - при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев: 1) цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2) прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное\имеются зазоры);
3) рецидивный кариес под пломбой (да/нет)
4) соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет)

5) окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/нарушены). Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы/реставрации

К категории существенных недостатков относятся следующее:

- выпадение пломбы/реставрации;
- подвижность пломбы/реставрации;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Таблица № 1 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
-1 класс по Блэку	1	2
-2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 мес.	1,5
Реставрация молочного зуба	6 мес.	1,5

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.
2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом+ запломбированных удаленных зубов) - индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.

5. Гарантия не распространяется на пломбы/ реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

6. Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

7. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

1. Ортопедическая стоматология.

1. К медицинским услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: - металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, вкладки; - съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы.

3. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении коронок незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией;
- 2) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- 3) отлом кламмера.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- 1) при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- 4) перелом съемных протезов;**
- 5) расцементировка несъемных конструкций.

4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам: - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба); - выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (план лечения).

Таблица №2 «Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии» (коронки и протезы)

Виды работ	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Вкладки:		
- культевая из металла	1	2
Коронки:		
- из пластмассы временная (лабораторная);	1мес.	3 мес.
- из пластмассы временная(клиническая, прямым методом);	0,5 мес.	1 мес.
- цельнолитая из КХС;	6 мес.	1
- металлокерамическая;	1	3
Постоянная коронка на имплантате:		
- металлокерамическая;	1	2
- цельнокерамическая;	2	3
Мостовидные протезы из металлокерамики	1	2
Безметалловые мостовидные протезы	1	4
Бюгельные протезы	1	2
Частичные съемные пластиночные протезы	1	2
Полные съемные пластиночные протезы	1	2

Примечание:

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические, работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:
 - клинической ситуации в полости рта;
 - наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих

тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, параконция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т. д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. При желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и(или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более $>1,5$, определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;
- невыполнение Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- не соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

7. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

8. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления

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 повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.