

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы.

1.4. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, коронок.

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 пациент обязан возратить ранее переданную ему исполнителем изделия (коронки, протезы). Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы - это период в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (выпадение пломбы, перелом протеза, расцементировка коронки, скол облицовки искусственной коронки в эстетически значимых зонах). Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом.

2. Гарантийные сроки и сроки службы

2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в поликлинике установлены гарантийные сроки и сроки службы (Приложение №1 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости: - клинической картины болезни (ситуация в полости рта); - наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях; - полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

2.2. 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 течение оговоренного срока, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или медицинскому регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться Приложением №1 настоящего Положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или срок ее снижается, либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить эту ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» или «Гарантия _____ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте.

2.5. На отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики гарантийные сроки и сроки службы установить не представляется возможным. К их числу относятся: - пломбы, реставрации зубов, эндодонтическое лечение которых проводилось ранее в других медицинских организациях; - эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов); - наложение повязки (временной пломбы); - лечение заболеваний пародонта; -отбеливание зубов; - профессиональную гигиену полости рта; - пломбы, реставрации при разрушении более 50% твердых тканей коронки зуба (показания для покрытия зуба искусственной коронкой); - амбулаторные хирургические операции (удаление зуба, резекция верхушки корня, установка имплантата, коррекция альвеолярного отростка и т.д.); -втулки (матрицы), перебазировка протеза; - металлозащитное покрытие; -изменение протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств; -ортодонтические конструкции (изменение зубочелюстного аппарата в процессе формирования челюстно-лицевого скелета и ортодонтического лечения).

2.6. Возможные случаи снижения гарантии. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Существующие методики и технологии протезирования, реставрации зубов, наложения пломб, не позволяют дать полного гарантийного срока при следующих заболеваниях и состояниях челюстнолицевой области и зубов: - наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год. - бруксизм (ночное скрежетание зубов); - неудовлетворительная гигиена полости рта; - высокая интенсивность кариеса; - при изготовлении ортопедических конструкций по желанию пациента при отсутствии четких медицинских показаний к данному виду работы (п.2.2. настоящего Положения) Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и данную ситуацию в медицинской карте. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний и состояний.

2.7. Гарантийный срок и сроки службы начинают действовать на ортопедические виды работ - с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, даты подписи пациента в заказ-наряде в строках «ортопедическое лечение закончено», «результатом удовлетворен(а)»; - на пломбы и реставрации зубов с даты наложения постоянных пломб и реставраций. Указанные сроки при установке постоянных протезов исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии не возобновляется.

2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы в следующих случаях: - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба; - выполненная работа не соответствует плану лечения (протезирования).

2.9. Обязательным условием установления гарантийных сроков является соблюдение рекомендованных врачом условий по эксплуатации ортопедических конструкций, реставрационных работ (использование специальных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, флоссов и т.д.).

2.10. Гарантии не распространяются на следующие случаи: - гарантия аннулируется и не возобновляется при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных

планом лечения; - Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью с целью коррекции работы, выполненной Исполнителем в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью находясь в другом городе. Данный факт должен быть подтвержден медицинскими документами (выписки из амбулаторной карты, заключение врачей, рентгенологические снимки и др.); - Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки; - Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается; - 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.); - 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).

2.11. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

Приложение 1

Средние гарантийные сроки и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг

Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
-------------	------------------	-------------

Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	1 год	2 года
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год	2 года
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	6 мес.	1 год
- Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	2 года
Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ)		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	1 год
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес	1 год
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6 мес	1 год
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки;	1 мес	6 мес
- Кариес в придесневой области	6 мес	1 год
Наложение герметика:		
- из композита	1 год	1 год
из стеклоиономерного цемента (СИЦ)	3 мес.	5 мес.
- из компомера	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%. (гигиенический индекс по Фёдорову-Володкиной - 2,5-5,0)
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
Вкладки:		
из безметалловых материалов	1 год	2 года

из металла	1 год	2 года
Виниры керамические	9 мес	1,5 года
Коронки:		
из металлопластмассы	6 мес.	1 год
Empress, на основе колпачков из оксида циркония	1 год	2 года
Коронки цельнометаллические	1 год	2 года
Коронки металлокерамические	1 год	2 года
Мостовидные протезы металлокерамические	1 год	2 года
Безметалловые мостовидные протезы	1 год	2 года
Частичные пластиночные протезы	1 год	2 года
Полные съемные протезы	1 год	2 года
Комбинированные бюгельные протезы:	1 год	2 года
Протезы из термопластов	1 год	2 года
Коронки на имплантатах	1 год	2 года
	1 год	2 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%. (гигиенический индекс по Фёдорову-Володкиной -2,5-5,0).
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.