

**Государственное автономное учреждение здравоохранения
Республики Мордовия
«Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»**

Приказ

02.07.2018 г.

№ 136 - ос

г. Саранск

Руководствуясь Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - «Положение о гарантийных сроках на стоматологические работы и услуги, оказываемые в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»;
2. Организовать работу ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП» соответствии с утверждённым настоящим приказом положением.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Исполняющий обязанности главного врача
ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»**



А.В. Адамчик



Приказ №136-ос от «02» июля 2018 г.
Исполняющий обязанности
главного врача ГАУЗ Республики
Мордовия «МРСП»

А.В. Адамчик

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках на стоматологические работы и услуги, оказываемые в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП», именуемое в дальнейшем Поликлиника, для своих Пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения на производимые в поликлинике стоматологические работы, услуги.

Поликлиника гарантирует:

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- проведение лечения с использованием материалов и препаратов, имеющих сертификаты соответствия и разрешенные к применению на территории РФ;
- оказание медицинской помощи по стандартам и методикам, утвержденных МЗ РФ и общепринятых в стоматологии;
- обеспечение безопасности лечения согласно стандартам Росздравнадзора, соблюдение комплекса санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- проведение диагностических обследований, с использованием имеющихся в распоряжении Поликлиники материалов и оборудования;
- составление индивидуального плана лечения, протезирования, с достижением максимального лечебного, эстетического эффекта в данной клинической ситуации;
- текущий контроль процесса и результатов лечения;
- устранение или снижение степени осложнений, возникающих в процессе или после лечения, риска повторения или обострения выявленных заболеваний.

Совокупность данных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

1.3. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), Пациент вправе потребовать безвозмездного устранения этого недостатка. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы, т.е. с момента окончания оказания стоматологической услуги. Согласно закону «О защите прав потребителей» может устанавливаться сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог

обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Недостаток работы, услуги – несоответствие 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) списанию при продаже товара по образцу и (или) описанию.

1.4. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе требовать:

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

1.5. ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП» обязано в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом.

2. Общие правила предоставления гарантий

2.1. В ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП» устанавливается максимальный гарантийный срок 1 год при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Данные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариозном процессе.

Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого Пациента и/или на отдельные виды работ/услуг, исходя из клинической картины и особенностей состояния здоровья Пациента.

2.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.д. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП».

2.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта, проведение курса профессиональной гигиены (как минимум один раз в полгода), правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также

прохождение Пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленных лечащим врачом.

2.4. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение и протезирование может проводиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений Пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.5. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо или косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то: длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний или состояний (остеопороз, новообразования и т.д.), беременность и т.п.

2.6. В отдельных случаях гарантийный срок может быть самостоятельно установлен лечащим врачом Поликлиники (в полном либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), что подкрепляется обоснованием в медицинской карте и указывается в гарантийном талоне.

В случаях, если Пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается заместитель по медицинской части главного врача ГАУЗ Республики Мордовия «МРСП».

2.7. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, протезирования и независимо от того, пользуется ли в дальнейшем Пациент полученными протезами.

2.8. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Поликлинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Поликлиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

3. Приостановление и снижение действия гарантийных сроков

3.1. Действие гарантийных сроков приостанавливается в следующих случаях:

3.1.1. Пациент в процессе лечения, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда у Пациента возникла острая зубная боль и он был вынужден обратиться за помощью в близлежащее лечебное учреждение и при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключения врачей, рентгеновскими снимками и др.;

3.1.2. Пациент по неважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередного приема;

3.1.3. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физические 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, тяжелые эндокринные патологии и т.п.);

3.1.4 Пациент был предупрежден лечащим врачом об иных случаях отсутствия у Поликлиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение;

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

3.1.6. Действие гарантийных сроков снижается в следующих случаях:

3.2. Возможные причины снижения гарантийного срока:

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

3.2.2. Снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями;

3.2.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

3.2.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

3.2.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

3.2.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, создании Пациентом условий, ухудшающих состояние полости рта;

3.2.7. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4. Случаи, когда гарантия не предоставляется.

5.1. Гарантия не предоставляется в следующих случаях:

5.1.1. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физические 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, тяжелые эндокринные патологии, новообразования и т.п.);

5.1.2. 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);

5.1.3. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственность за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

5.1.4. При невозможности или отказе Пациента от проведения диагностических мероприятий;

5.1.5. При отказе или несогласии пациента с планом лечебных мероприятий, предложенных лечащим врачом;

5.1.6. При несогласии пациента с рациональным планом протезирования, предложенным лечащим врачом-ортопедом. В данном случае врач-ортопед вправе установить иной, чем установлено данным положением, срок гарантии и известить об этом пациента с обязательной записью в амбулаторной карте;

5.1.7. При возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, в случае несообщения об этом лечащему врачу;

5.1.8. При прекращении лечения по инициативе пациента;

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

5.1.10. Поликлиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления Пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы Пациент теряет право на гарантии, предоставляемые Поликлиникой.

6. Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям

6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.

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

6.3. При недоверии лечащему врачу или по другим причинам, Пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу Поликлиники.

7. Гарантийные сроки, устанавливаемые на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики

7.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение:

7.1.1. 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); подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

7.1.2. Сроки гарантии на установку пломб из различных материалов следующие:

- из фосфатного цемента, силидонт, силицин цемента - 1,5 месяца
- из композитного материала химического отверждения – 6 месяцев;
- из композитного материала светового отверждения – 1 год.

7.1.3. Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса;

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

7.1.4. Гарантия не распространяется на:

- временную пломбу;

- обработку и пломбирование корневых каналов;

- отбеливание зубов;

- при установке пломбы на зуб с ИРОПЗ (индексом разрушения окклюзионной поверхности зуба) 0,6 - 0,8 с показанием для покрытия искусственной коронкой;

- на лечение зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;

- на зубы с диагнозом периодонтит, другой периапикальной патологией, а также зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;

- на реставрацию и лечение зубов во фронтальном отделе при отсутствии зубов в боковых отделах челюстей, патологии прикуса, наличии вредных привычек и профессиональных вредностей.

7.2. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение.

7.2.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. В этиологии заболеваний пародонта выделяют множество факторов: общее состояние организма, прием определенных лекарственных средств, питание, соблюдение правил гигиены полости рта, окклюзионных взаимоотношений, строгого выполнения рекомендаций лечащего врача.

Ввиду этого, гарантия не распространяется на лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

7.2.2. При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут удалены все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

7.3. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение.

7.3.1. Поликлиника гарантирует, что операция удаления зуба будет проведена с адекватным обезболиванием;

7.3.2. Поликлиника гарантирует устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких, как: кровотечение из лунки удаленного зуба, боли, отек, наличие воспаления;

7.3.3. Гарантия не предоставляется на:

- операцию удаления зуба;

- операцию цистэктомии и резекцию верхушки корня зуба;

- операции пластики мягких тканей;

7.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).

7.4.1. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 5.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

7.4.2. На постоянные ортопедические конструкции устанавливаются следующие сроки гарантии:

- искусственная коронка из пластмассы – 9 месяцев;

- целостность напыления из нитрид-титана – 3 месяца;

- искусственные металлические штампованные коронки с пластмассовой облицовкой, мостовидные протезы с пластмассовой и композитной облицовкой - 6 месяцев;

- искусственные металлокерамические коронки, металлические штампованные коронки, штампованно-паяные мостовидные протезы, литые коронки и мостовидные протезы, металлокерамические мостовидные протезы, бюгельные протезы, съемные пластиночные протезы, съемные протезы из термопластмассы, другие виды постоянных зубных протезов - 1 год.

7.4.3. На временные ортопедические работы гарантия предоставляется до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 месяцев. В определенных случаях этот срок может быть изменен лечащим врачом и обязательно доведен до сведения пациента с записью в амбулаторной карте. Если по каким-либо причинам временные конструкции не были заменены на постоянные, дальнейшую ответственность за их целостность Поликлиника не несет.

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

- выпадение искусственных зубов из съемных протезов;
- перелом базиса съемного пластиночного протеза;
- разрушение кламмерной конструкции съемного протеза;
- дефекты на поверхности искусственной коронки;
- нарушение целостности пайки в штампованно-паяном мостовидном протезе;
- сколы керамической или пластмассовой, композитной облицовки протеза;

- расцементировка несъемного протеза.

7.4.5. Гарантийный срок может быть самостоятельно установлен лечащим врачом в зависимости от степени тяжести заболевания, конкретной клинической ситуации и при наличии следующих диагнозов или случаев:

- патология прикуса;
- хронический генерализованный пародонтит 2-3 степени тяжести;
- сложные зубочелюстные деформации;

с обязательной записью в амбулаторной карте и ознакомлением пациента.

7.4.6. Гарантия не распространяется:

- на литую культевую вкладку;
- любые починки съемных пластиночных протезов;
- перебазировку съемного протеза;
- перенос кламмера;
- на протезы, изготовленные в других клиниках;
- на протезы, изготовленные в Поликлинике и подвергнутые починке, коррекции в других клиниках;
- на изготовленные по просьбе пациента протезы с включением зубов со сложным периодонтальным диагнозом (невозможность перелечивания корневых каналов, деструктивные изменения в периапикальной области);
- на установку протеза, изготовленного специалистами других клиник.

7.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

7.5.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

7.5.2. Поликлиника гарантирует:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

7.5.3. В силу того, что на процесс ортодонтического лечения оказывает влияние множество факторов, Поликлиника не может предоставить гарантию на результат и сроки ортодонтического лечения.

7.6. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию.

7.6.1. Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

7.6.2. Поликлиника предоставляет Пациенту гарантию на выполненное лечение на срок – 3 года с момента установки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода и соблюдении рекомендаций лечащего врача.

7.6.3. В случае отторжения имплантата(ов) при условии соблюдения Пациентом всех рекомендаций врача, надлежащей гигиене полости рта и прохождении контрольных осмотров, возможны следующие варианты лечения:

- Пациенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию;
- Пациенту проводится повторная имплантация;
- при желании Пациента возможно изменение плана лечения с учетом уплаченной им суммы.

7.6.4. Гарантия распространяется на операции дентальной имплантации. Имплантат устанавливается в оптимальном положении для остеоинтеграции и дальнейшего размещения супраструктуры.

7.6.5. Гарантия не распространяется:

- на операции остеопластики, включая синуслифтинг.

8. Заключительная часть

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном и региональном уровне, регулирующие взаимоотношения Пациентов и учреждений, оказывающие стоматологические услуги.