

УТВЕРЖДАЮ
СПб ГБУЗ

"Городская стоматологическая поликлиника № 33"

И.о. главного врача

Т.В. Никитина



февраль 2018

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков
и сроков службы на результат стоматологических услуг
(Положение о гарантийном сроке)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет сроки гарантий и сроки службы на результат стоматологических услуг для пациентов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 33» (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

«Гарантийный срок» – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге или в изготовленном изделии Пациент вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги или в изготовленном изделии. Недостатки должны быть удовлетворены Учреждением в течение 30 дней со дня предъявления требования Пациентом или в иной срок, согласованный с Пациентом, ввиду особенностей клинической картины и видов лечения. Если данное требование в установленный срок не удовлетворено, Пациент вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков.

«Недостаток» – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Учреждения, или принятым Учреждением заключением независимого эксперта, или условиям заключенного договора.

«Существенный недостаток» – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен,

либо не может быть устранен без несоразмерных расходов (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

«Гарантия качества лечения» – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется целостность (функциональная) установленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

«Срок службы» - это период, в течение которого Учреждение обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата оказанной услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (выпадение пломбы, перелом протеза и т.д.).

2. Обязанности Учреждения

2.1. В соответствии с установленными настоящим Положением гарантийными сроками и сроками службы по письменному обращению Пациента Учреждение обязано:

2.1.1. В течение установленного гарантийного срока устранить недостатки оказанной услуги, если нет доказательств того, что они возникли после принятия Пациентом результата оказанных услуг вследствие нарушения им правил использования данного результата, действий третьих лиц, непреодолимой силы или несоблюдения условий предоставления гарантии;

2.1.2. В течение установленного срока службы устранить существенные недостатки, если они возникли по вине Учреждения до дня окончания оказания услуги Пациенту или по причинам, возникшим до этого момента;

2.2. Учреждение имеет право провести проверку качества оказанной услуги. Пациент вправе участвовать в данной проверке;

2.3. Учреждение не несет ответственности за недостатки оказанной услуги, на которую установлен гарантийный срок и срок службы, если они возникли вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы;

2.4. Учреждение размещает информацию о гарантийных сроках и сроках службы, установленных настоящим Положением, на информационных стендах Учреждения.

3. Исчисление сроков гарантии и сроков службы

3.1. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата оказанной услуги Пациенту, то есть со дня окончания оказания услуги и/или подписания соответствующего акта.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи

в отношении установленных протезов (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

3.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что данное лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после его проведения. Такие осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

3.4. В случае выявления недостатков оказанного лечения в период действия гарантийного срока, действие гарантийного срока прекращается и после устранения недостатка устанавливается новый гарантийный срок.

3.5. При оказании стоматологической помощи на основании полиса добровольного медицинского страхования при наличии установленных страховой компанией гарантийных сроков большей продолжительности, чем установлено в Учреждении, недостатки, возникшие за пределами гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет страховой компании.

4. Уменьшение гарантийных сроков и сроков службы

4.1. Учреждение вправе уменьшить гарантийные сроки и сроки службы (установленные в разделе 8 настоящего Положения) в следующих случаях:

4.1.1. Влияния имеющихся и потенциальных общих заболеваний Пациента (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.2. Снижения иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющегося частыми инфекционными заболеваниями;

4.1.3. Приема гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, бисфосфонатов;

4.1.4. При парафункциях (привычка плотного сжатия челюстей, дневной или ночной бруксизм);

4.1.5. Невыполнения рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

4.1.6. При сильном отличии рекомендованного врачом плана лечения от принятого после обсуждения с Пациентом;

4.1.7. Самолечения стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

4.1.8. Наличие вредных привычек (употребление чрезмерно жесткой пищи, длительное жевание жевательной резинки, курение и т.д.);

4.1.9. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой врачом-стоматологом/гигиенистом стоматологическим;

4.1.10. При показателе КПУ (зубы с кариозными полостями, пломбированные, удаленные зубы), определяемым врачом-стоматологом/гигиенистом стоматологическим;

4.1.11. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, в том числе пропуска контрольных осмотров в сроки, определенные врачом.

5. Исключения из гарантии

5.1. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологическим лечением (включая услуги по ортопедической стоматологии и ортодонтии) в отношении объекта оказания услуг в любое другое медицинское учреждение, за исключением тех случаев, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью в другом населенном пункте, что требует документального подтверждения;

5.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Пациент без уважительных причин и без предупреждения лечащего врача не явился на очередной приём к врачу;

5.1.4. Пациент настаивает на применении не рекомендованного врачом метода лечения, конструкции протеза или материала (медикамента). При этом в медицинскую карту амбулаторного больного должна быть внесена запись, удостоверенная подписью Пациента, о том, что Пациент настаивает на применении не рекомендованного врачом методе лечения, конструкции протеза или материала (медикамента). С этого момента Учреждение вправе продолжить оказание Пациенту услуг, но ответственности за их качество Учреждение не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

5.1.5. 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);

5.1.6. Если в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут или 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, изменение прикуса и соотношения зубов в зубном ряду, утрата зубов, уменьшение их количества);

5.1.7. Если в период гарантийного срока будут иметь место авария, удар, травма, стихийные бедствия, способные негативно повлиять на результат оказания услуг;

5.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов, истирание полимерной облицовки протезов и/или гарнитурных зубов, износ ортопедических компонентов (винтов) протезов с опорой на имплантаты;

6. Гарантийные обязательства

6.1. Учреждение при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.1.2. Составление рекомендованного плана лечения;

6.1.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.1.4. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

6.1.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

6.1.8. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости профилактики возникновения нежелательных последствий медицинских манипуляций;

6.1.9. Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, регулярное рентгенологическое обследование;

6.1.10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

6.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Учреждением, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

7. Особенности установления гарантийных сроков и сроков службы в отношении отдельного вида стоматологических услуг

7.1. Гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным установить на следующие виды стоматологических услуг (ввиду их специфики):

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- пломбирование полостей молочных зубов;
- пломбирование полостей депульпированных зубов;
- ортодонтическое лечение;
- съёмная ортодонтическая аппаратура с механическими элементами;

- хирургические операции (резекция верхушки корня, наращивание (пластика) костной и мягких тканей);
- лечение воспаления дёсен и окружающих зуб или имплантат тканей, (заболевание тканей пародонта);
- отбеливание зубов;
- физиотерапевтическое лечение;
- лечение периимлантита;
- имплантация искусственных опор (установка имплантатов).

8. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии:

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование;

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или протезирование зуба.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация):

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
Лечение глубокого кариеса	1 год	2 года
«Виниры» из композиционного материала	1 год	2 года

Примечание: Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным кариесом или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки уменьшаются на 30%.

При КПУ>18 – сроки уменьшаются на 50%.

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

При наличии некомпенсированных протезированием дефектов зубных рядов (частичная потеря зубов) гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 90%.

Гарантия на постановку пломб не распространяется:

- при восстановлении депульпированных зубов;
- при дефекте коронковой части зуба более 50% поверхности;
- при отсутствии контактных стенок зуба.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- цельнокерамические, композиционные коронки (коронки с каркасом из диоксида циркония, дисиликата лития и др., полешпатные протезы, монокерамические коронки и мостовидные конструкции из диоксида циркония, дисиликата лития и т.д.);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замковой, кламмерной фиксацией);
- несъемные протезы с винтовой фиксацией с опорой на имплантаты;
- съемные протезы с опорой на имплантаты;
- несъемные протезы с цементной фиксацией с опорой на имплантаты.

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки и мостовидные протезы из полимерного материала;
- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте амбулаторного больного и заказе-наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз;
- при отсутствии, как минимум, 2 мм по высоте от уровня десневого края и 2 мм по толщине твердых тканей коронковой части по всему периметру зуба;
- в случае протезирования с опорой на имплантаты, установленные в другом лечебном учреждении;

- в случае отказа пациента от изготовления временных протезов из полимерного материала при протезировании несъемными ортопедическими конструкциями.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены (от 2 до 6 раз в год – по назначению лечащего врача-стоматолога/гигиениста стоматологического).

При наличии подвижности зубов гарантийный срок устанавливает врач с учетом клинической картины полости рта Пациента.

Гарантийный срок устанавливает лечащий врач в зависимости от степени тяжести заболевания тканей пародонта.

- в том случае если Пациент настаивает на оказании услуг по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, врач-стоматолог-ортопед имеет право установить продолжительность гарантийного срока на ортопедическую услугу в размере 1 месяца, предварительно письменно, под подпись, уведомив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащий врач вправе уменьшить гарантийный срок на ортопедические услуги. Установление гарантийного срока зависит от оценки лечащим врачом клинической картины полости рта пациента и соматического здоровья Пациента. В этом случае в медицинскую карту амбулаторного больного вносится соответствующая запись. Пациент должен быть под подпись ознакомлен с данной записью.

8.2.7. В период гарантийного срока и срока службы коррекция базиса съемного протеза осуществляется на возмездной основе.

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные в установленные врачом сроки, гарантия прекращается.

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

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения);
- цвет и форма зубов проверяется Пациентом до окончательной фиксации несъемного протеза или на этапе проверки постановки зубов на восковом базисе. После зафиксированного в медицинской карте амбулаторного больного согласия Пациента с цветом и формой зубов протеза дальнейшее их изменение возможно на возмездной основе.

8.2.10. Указанные ниже гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки и срок службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия прекращается.

Если Пациент не привык к съёмным протезам и/или отказался от их эксплуатации, денежные средства за проведенное лечение не возвращаются.

В случае если Пациент отказался от протезирования или изменил план лечения в период выполнения этапов протезирования, авансовые платежи, внесенные Пациентом и/или Заказчиком лечения, не возвращаются, если иного не предусмотрено условиями, указанными в договоре на оказание платных стоматологических медицинских услуг и/или иным письменным соглашением сторон.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги:

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Коронка временная из пластмассы	2 недели	3 месяца
Коронка металлокерамическая	1 год	3 года
Коронка металлокерамическая на имплантате	1 год	3 года
Бюгельный протез	6 месяцев	3 года
Съемный пластиночный протез	6 месяцев	2 года
Коронки с каркасом, изготовленные методом фрезерования, лазерного наплавления	18 месяцев	3 года
Керамический винир, коронка	2 года	
Гибридный имплантационный металлополимерный протез	1 год	3 года
Гибридный имплантационный металлополимерный протез (технология ПРОЦЕРА)	2 года	5 лет
Окончательные несъемные протезы, изготовленные в лаборатории Неодент	24 месяца	4 года

Примечание:

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте амбулаторного больного.

Гарантия прекращается при нарушении Пациентом плана профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных лечащим врачом, при несоблюдении условий эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

8.3. Услуги по ортодонтии

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

8.2.2. Врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков и результатов устранения зубочелюстной аномалии.

Гарантийные сроки и сроки службы по ортодонтии:

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Капа однослойная	3 месяца	1 год
Несъемный ретейнер	1 год	2 года

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте амбулаторного больного.

Гарантия прекращается в следующих случаях:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при невыполнении Пациентом рекомендаций лечащего врача-стоматолога.

8.4. Имплантация зубов (имплантация искусственных опор)

В случае отсутствия интеграции имплантатов через 6 месяцев после установки на верхней челюсти и 3 месяца на нижней челюсти, а также в случае дезинтеграции имплантатов в течение 6 месяцев с момента фиксации несъемного имплантационного протеза, повторная установка имплантатов аналогичной марки и производства, проводится за счет Учреждения. При установке имплантатов другой марки или производителя Пациент оплачивает разницу стоимости услуг по имплантации.

8.5. Гарантийные сроки исчисляются в соответствии с Настоящим Положением, при необходимости их уточнения лечащий врач-стоматолог вправе оформить письменный гарантийный талон и/или указать уточненные сроки в медицинской карте Пациента.