

Утверждаю:

Главный врач ГАУЗ «СП № 2 ДЗМ»

Л.В. Головичева



Приложение к Приказу по поликлинике

от 09.01.24 № 16

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании платных медицинских услуг в ГАУЗ «СП № 2 ДЗМ»

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 Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ГАУЗ «СП № 2 ДЗМ» (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

Безусловные или обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

Прогнозируемые гарантии - это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат, прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок - это срок, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить соответствие качества результата услуг условиям договора и несет ответственность перед заказчиком за выявленные в нем недостатки.

Срок службы - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента.

2. Безусловные гарантии

2.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно Исполнителем гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения.

3. Прогнозируемые гарантии

3.1. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

3.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врача;
- обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и соблюдение правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

3.3. Гарантия выдается на лечение, которое считается законченным: при лечении кариеса и его осложнений - после постановки постоянной пломбы; при протезировании – после постоянной фиксации изготовленной конструкции или сдаче съемной и установления лечащим врачом гарантийных сроков.

3.4. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить службы не представляется возможным:

- эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена полости рта;
- установка временной пломбы/временной конструкции;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (удаление зуба, дентальная имплантация, зубосохраняющие операции и др.);
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

3.5. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

3.6. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может проводиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.7. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу.

3.8. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

3.9. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

3.10. Исполнитель обязуется:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг;
- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

3.11. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены;
- средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы
при терапевтическом лечении**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из материала химического отверждения		
1.1	I, II, III, IV класс по Блэк	6 месяцев	12 месяцев
1.2	IV класс по Блэк	нет	нет
2	Пломба из композита светового отверждения		
2.1	I – IV класс по Блэк	12 месяцев	24 месяца

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 > 18 - сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки снижаются на 70%.

**Средние гарантийные сроки и сроки службы
при ортопедическом лечении**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
2	Полные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
3	Бюгельные протезы	6 месяцев	24 месяца
4	Мостовидные протезы	12 месяцев	24 месяца
5	Вкладки:		
5.1	культевые	12 месяцев	36 месяцев
5.2	восстановительные	12 месяцев	36 месяцев
6	Коронки:		
6.1	из пластмассы	3 месяца	3 месяца
6.2	из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
6.3	из драгоценного металла	12 месяцев	24 месяца
6.4	из диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
7	Починка протезов	нет	нет
8	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки службы на все виды протезирования сокращаются на 50%.

Средние гарантийные сроки при ортодонтическом лечении

При ортодонтическом лечении ретенционный период подразумевает период, вдвое превышающий срок лечения. При условии посещения пациентом врача каждые 6 месяцев в течение ретенционного периода, срок гарантии составляет 3 года. При нарушении графиков осмотров, предусмотренных планом ортодонтического лечения, срок гарантии составляет 1 год.

Средние проценты успешности при имплантологическом лечении

Приживаемость дентальных имплантатов составляет 95-97%. Срок службы имплантата устанавливается производителем индивидуально и составляет не менее 2 лет. Если после проведенной операции имплантации происходит отторжение имплантата, пациенту производится повторная установка имплантата после проведения врачебной комиссии, на которой устанавливаются возможные причины данного осложнения.

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

4. Прекращение действия гарантии

4.1 Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) от заверения согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций и назначений лечащего врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;
- при вмешательстве самого пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, а также лечение зубов, находящихся на гарантии (при обращении за неотложной помощью в другое лечебное учреждение пациент обязан предоставить выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства);
- травме и прочих непредвиденных ситуациях, повлиявших на состояние зубных рядов и результат лечения;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений (профилактических осмотров, гигиенических мероприятий), предусмотренных планом лечения.

5. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- 5.1. На эндодонтическое и пародонтологическое лечение;
- 5.2. На терапевтическое или ортопедическое лечение зубов, ранее пролеченных эндодонтически в других лечебных учреждениях;
- 5.3. На втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- 5.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- 5.5. На имплантаты, установленные в другом лечебном учреждении, при дальнейшем ортопедическом лечении в ГАУЗ «СП № 2 ДЗМ»;

- 5.6. На имплантаты, установленные в ГАУЗ «СП № 2 ДЗМ», но при дальнейшем ортопедическом лечении в другом лечебном учреждении;
- 5.7. На все виды лечения при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- 5.8. На терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- 5.9. На все виды лечения при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- 5.10. На лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- 5.11. На временные пломбы и временные ортопедические конструкции;
- 5.12. На профессиональную гигиену и отбеливание;
- 5.13. На хирургическое лечение.

6. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

- 6.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу (в случае отсутствия возможности записи на прием к лечащему врачу – обратиться в часы работы к заведующему отделением).
- 6.2. После осмотра лечащий врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.
- 6.3. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных стоматологических услугах.

7. Заключительные положения

- 7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента подписания и действует бессрочно.
- 7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.