

Приложение №1 к приказу
от 03.06.2019г. №40

Утверждаю:

Главный врач ГАУЗ КО КГКСП №11

Д.М. Гарифутдинов

03.06.2019 года



ПОЛОЖЕНИЕ

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания
стоматологических услуг в Государственном автономном учреждении
здравоохранения Кемеровской области «Кемеровская городская клиническая
стоматологическая поликлиника № 11»**

(ГАУЗ КО «КГКСП № 11»)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в Государственном автономном учреждении здравоохранения Кемеровской области «Кемеровская городская клиническая стоматологическая поликлиника № 11» (далее именуемое ГАУЗ КО «КГКСП № 11»).

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

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, зубных имплантатов.

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 возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги, момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

Срок службы (наложенной пломбы, зубного протеза, установленного имплантата - это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, зубной протез сломался, наступило отторжение имплантата).

Согласно Закону РФ о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте и в договоре на оказание платных медицинских услуг.

Гарантийные обязательства в ГАУЗ КО «КГКСП № 11» устанавливаются дифференцированно на различные виды работ /услуг в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного гарантийными обязательствами срока учреждение обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг / работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия / оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ГАУЗ КО «КГКСП № 11», точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться с условием **«без гарантии положительного результата»**, о чем пациент предупреждается в рамках договора на оказание платных медицинских услуг. В таком случае гарантия на лечение или протезирование не предоставляется.

2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ГАУЗ КО «КГКСП № 11».

На услуги (работы) по оказанию стоматологической помощи в ГАУЗ КО «КГКСП № 11» установлены гарантийные сроки и сроки службы, указанные в Таблице № 1, № 2, № 3, № 4 настоящего Положения.

В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом (по согласованию с потребителем (пациентом)) в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться с условием **«без гарантии положительного результата»**, о чем пациент предупреждается в рамках договора на оказание платных медицинских услуг. В таком случае гарантия на лечение или протезирование не предоставляется.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в медицинской карте, в дополнительном соглашении к Договору на оказание платных медицинских услуг с формулировкой: **«Без гарантии положительного результата»**, **«Гарантия __месяцев»**.

2.1. В терапевтической стоматологии:

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.

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;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и наложение постоянной пломбы.

Момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг.

Таблица 1 - Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	II класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
	III класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
	IV класс по Блэку	Нет	Нет
Пломба из химического композита «жидкость-порошок»	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
Пломба из химического композита «паста-паста»	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
пломба из композита светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года

Примечания:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При КПУ зубов 13-18 сроки сокращаются на 30%;
3. При КПУ > 18 сроки сокращаются на 50%;
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.
5. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется.
6. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

2.2. В ортопедической стоматологии:

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки, в том числе изготовленные с помощью стоматологической системы CAD/CAM;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента завершения установки постоянных конструкций во рту пациента, момент завершения оказания услуги (работы) оговаривается в договоре на оказание платных медицинских услуг и подтверждается записью в медицинской карте.

Таблица 2 - - Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи

Наименование		Срок гарантии	Срок службы	
Вкладки	Из металла	1 год	2 года	
	Из металлокерамики	1 год	2 года	
	Из фарфора	1 год	2 года	
Виниры		9 месяцев	1,5 года	
Коронки	Из пластмассы	1 месяц	2 месяца	
	Из металлокерамики, CAD/CAM	1 год	2 года	
	штампованные	Из стали	6 месяцев	1 год
		Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
		Из золота	6 месяцев	1 год
	Штампованные с пластмассовой облицовкой	Из стали	6 месяцев	1 год
		Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
		Из золота	6 месяцев	1 год
	Цельнолитые	Из КХС	1 год	2 года
		Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
		Из золота	1 год	1 год
	Цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год	
Мостовидные протезы	паяные	Из стали	6 месяцев	1 год
		Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
		Из золота	6 месяцев	1 год
	Из металлокерамики	1 год	2 года	
Бюгельные протезы		1 год	2 года	
Пластиночные протезы (акриловая пластмасса, полиамидный материал Deflex)	Частичные съемные	3 месяца	6 месяцев	
	Полные съемные	3 месяца	6 месяцев	
Напыление		3 месяца	6 месяцев	

Примечания:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.
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.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно Закону РФ о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- 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 переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное условие

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно подобраны цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (план лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

2.3. Гарантийные сроки и сроки службы при проведении имплантации зубов (хирургический этап)

Таблица 3- Гарантийные сроки и сроки службы при проведении имплантации зубов (хирургический этап)

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Операция по установке зубного имплантата	1 год	5 лет

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами ГАУЗ КО «КГКСП № 11»;
- строгое соблюдение постоперационного режима в соответствии с рекомендациями врача;
- проведение профессиональной гигиены один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

2.4. Гарантийные сроки и сроки службы в детской терапевтической стоматологии

Таблица 4 - Гарантийные сроки и сроки службы в детской терапевтической стоматологии

№п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Временный прикус (с 3х лет)		
1.1.	Пломба из СИЦ химического отверждения		
1.1.1	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.1.2	II класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.3	III класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.1.5	V класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломба из СИЦ светового отверждения		
1.2.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.2.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба из компомера		
1.3.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.3.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.3.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.4	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
1.4.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев

1.4.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.4.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.4.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.5	Пломба из химического композита		
1.5.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.5.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.5.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.5.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.6.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.6.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.6.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.6.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2	Сменный прикус (временные зубы)		
2.1	Пломба из СИЦ химического отверждения		
2.1.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.1.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.1.3	III класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
2.1.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.15	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.2.	Пломба из СИЦ светового отверждения		
2.2.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.2.2	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.2.3	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.2.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.2.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.3.	Пломба из компомера		
2.3.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.3.2	II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
2.3.3	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.3.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.3.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.4.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
2.4.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.4.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.4.3	III класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
2.4.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.4.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.5.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
2.5.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.5.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.5.3	III класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
2.5.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.5.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.6.	Пломба из композита светового отверждения		

2.6.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
2.6.2	II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
2.6.3	III класс по Блэку	3 месяца	3 месяца
2.6.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
2.6.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.	Постоянные зубы у детей, находящиеся на стадии окончательной минерализации эмали (в течение 4х лет после прорезывания)		
3.1.	Пломба из СИЦ химического отверждения		
3.1.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.1.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.1.3	III класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
3.1.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
3.1.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.2	Пломба из СИЦ светового отверждения		
3.2.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.2.3	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.2.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
3.2.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.3.	Пломба из компомера		
3.3.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.3.2	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.3.3	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.3.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
3.3.5	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.4	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
3.4.1	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.4.2	II класс по Блэку	3 месяца	5 месяцев
3.4.3	III класс по Блэку	3 месяца	5 месяцев
3.4.4	IV класс по Блэку	3 месяца	5 месяцев
3.4.5	V класс по Блэку	3 месяца	5 месяцев
3.4.6	Пломба с анкерными, стекловолоконными штифтами	6 месяцев	9 месяцев
3.5.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
3.5.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.5.2	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.5.3	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.5.4	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
3.5.5	V класс по Блэку	3 месяца	3 месяцев
3.5.6	Пломба с анкерными, стекловолоконными штифтами	6 месяцев	1 год
3.6	Пломба из композита светового отверждения		
3.6.1	I класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.6.2	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.6.3	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год

3.6.4	IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.6.5	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.6.6	Пломба с анкерными, стекловолоконными штифтами	9 месяцев	1,5 года

2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице, это:

- эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение;
- операция удаления зуба

ГАУЗ КО «КГКСП № 11» не несет ответственности и гарантийных обязательств за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае травм.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору ГАУЗ КО «КГКСП № 11» и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к руководителю структурного подразделения ГАУЗ КО «КГКСП № 11», а в случае не решения вопроса к заместителю главного врача по лечебной работе либо к главному врачу ГАУЗ КО «КГКСП № 11».

ГАУЗ КО «КГКСП № 11» оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.