

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения
«Стоматологическая поликлиника»
города Батайска Ростовской области

ПРИКАЗ № 61/1

г. Батайск

«31» августа 2018 г.

На основании протокола врачебной комиссии №34 от 28.08.2018г.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Батайска РО» (Приложение №1).

И.о. главного врача



Колесникова Т.В.



УТВЕРЖДЕНО

МБУЗ «Стоматологическая
поликлиника» г.Батайск РО

Колесникова Т.В.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Батайск РО

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами МБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Батайск РО (далее по тексту – Учреждение)), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Учреждением и Пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг возникает в связи с тем, что, во-первых, Учреждение, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Во-вторых, Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА В ТЕЧЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. (При этом, когда речь идёт об ортопедических (ортодонтических) стоматологических услугах, Пациент обязан вернуть ранее переданное ему ортопедическое (ортодонтическое изделие).

Под недостатком выполненной работы (оказанной услуг и) в настоящем Положении понимается несоответствие выполненной работы (оказанной стоматологической услуги) обязательным требованиям медицинских стандартов, подтверждённое заключением Врачебной комиссии самого Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.3. Срок службы материалов, используемых Учреждением при оказании стоматологической помощи Пациентам, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему

2.3. Срок службы материалов, используемых Учреждением при оказании стоматологической помощи Пациентам, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и определяется с момента окончания лечения периодом времени, в течение которого материал пригоден к использованию.

2.4. На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Под существенным недостатком в настоящем Положении понимается 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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.5. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения, Пациент вправе (за исключением п. 4.2. настоящего Положения) предъявить Учреждению требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течение 20 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента, если более короткий срок не установлен договором. В противном случае Пациент по своему выбору вправе потребовать:

– соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

– расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещении убытков.

3. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтический аппарат) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов) в процессе носки. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

4. ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Учреждение обязано в течение установленного:

– гарантийного срока – устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;

– срока службы – устранять только существенные недостатки.

4.2. Действие п.4.1. не распространяется на те случаи, когда Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением:

4.2.1. обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение.

Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

4.2.2. самостоятельно пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами;

4.2.3. по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

4.2.4. 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 своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

4.2.5. 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, протоколами).

4.3. Учреждение обязано доводить до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии.

5. ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ СЛУЧАИ

5.1. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении No 1 к настоящему Положению, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе без установления гарантийных сроков.

5.2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи МБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Батайска РО

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента ()		
1.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
2.	Пломба из стеклонномерного цемента		
2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.	Пломба из хим. композита		
3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
4.	Пломба из композита светового отверждения		
4.1.	I, III, V класс по Блэку	8 месяцев	2 года
4.2.	II класс по Блэку	8 месяцев	1 год
4.3.	IV класс по Блэку	8 месяцев	1 год

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. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме при лечении
молочных зубов и постоянных несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая
реставрация)

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.	I класс по Блэку	3,0 месяца	6 месяца
1.2.	II класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.3.	III класс по Блэку	3,0 месяца	6 месяца
1.4.	IV класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
2	Пломба из стеклоиномерного цемента		
2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.	Пломба из химического композита		
3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.3.	III класс по Блэку	1 год	2 года
3.4.	IV класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
3.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
4.	Пломба из композита светового отверждения		
4.1.	I, III, классы по Блэку	1 год	2 года
4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
4.3.	IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года

Примечание:

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

При КПУ зубов 8-10 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 10 – сроки снижаются на 50%.

2. Гарантийные сроки не распространяются на эндодонтическое лечение.

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

4. При наличии заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) - сроки уменьшаются на 80%

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи МБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Батайска РО

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки из металла	1 год	2 года
1.1.	Вкладки из композиционного материала	1 год	1,5 года
2.	Коронки:		
2.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
3.	Штампованные коронки:		
3.1.	из стали	10 месяцев	2 года
3.2.	комбинированные	10 месяцев	1,5 года
4.	Цельнолитые коронки	1 год	2 года
5.	Мостовидные протезы		
5.1.	штамповано-паянные	10 месяцев	2 года
5.2.	цельнолитые	10 месяцев	2 года
5.3.	металлокерамические	1 год	2 года
6.	Бюгельные протезы	1 год	1,5 года
7.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1,5 года
8.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1,5 года
9.	Съемные протезы из «Флекснейлона» и «Акри-фри»	1 год	1,5 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических (контрольных) осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на ортодонтические виды работ

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№№	Наименование	Срок гарантии
1.	Капповый аппарат	2 месяца
2.	Несъемный ретейнер	6 месяцев
3.	Элементы съемного аппарата:	
	вестибулярная дуга	2 месяца
	кламмер	2 месяца
	фиксатор	2 месяца
	базис	4 месяца
	винт	4 месяца
4.	Съемный протез	6 месяцев
5.	Несъемная техника	1 месяц

Примечание:

Гарантированный срок на ортодонтические услуги не распространяется:

- при нарушении потребителем (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 необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов
- стоматологов;
- в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению ретенционного аппарата, либо не носит его.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.