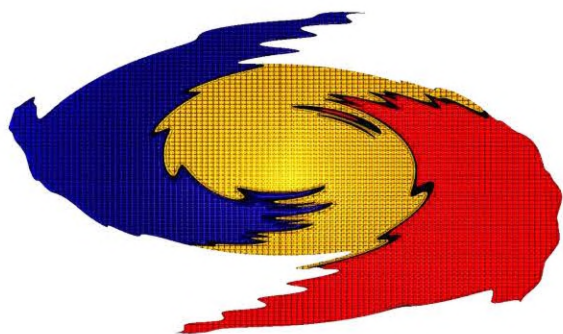


**Об установлении
гарантийного срока
и срока службы при оказании
стоматологической помощи
в лечебном учреждении
ГУП РО «ОХСП»**

Введено приказ №1-П от 09 января 2013года



ГУП РО «ОХСП»



Государственное унитарное предприятие Ростовской области
«Областная хозрасчётная стоматологическая поликлиника»

ПРИКАЗ

№1-П

г. Ростов-на-Дону

«09» января 2013 года

**Об установлении гарантийного срока при оказании
стоматологической помощи в лечебном учреждении
ГУП РО «ОХСП»**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006) в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГУП РО «ОХСП» и пациентом при оказании платной стоматологической помощи,-

ПРИКАЗЫВАЮ:

- I. Установить следующие гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

№	Наименование изделия, работы, детали	гарантийный срок
Ортопедические услуги		
1	Изготовление съемного частичного пластинчатого протеза	6 месяца
2	Изготовление съемного частичного протеза с литым базисом	12 месяцев
3	Изготовление съемного частичного протеза с элементами бюгельного протеза	12 месяцев
4	Изготовление полного съемного протеза из импортных материалов	6 месяцев
5	Изготовление эластичной подкладки съемного протеза (прямой метод) из импортного материала Sofreliner	6 месяцев



	Tough Soft (или аналога)	
6	Бюгельный протез с аттачменами	12 месяцев
7	Бюгельный протез с кламмерным креплением	12 месяцев
8	Изготовление телескопической коронки	12 месяцев
9	Перебазировка пластмассового базиса (непрямой метод)	6 месяца
10	Перебазировка пластмассового базиса (прямой метод) Villacryl S	6 месяца
11	Коррекция съемного протеза, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без гарантии
12	Починка съемных протезов, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без гарантии
13	Замена, или установка, или перенос кламмера, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без гарантии
14	Изготовление коронки штампованной стальной	12 месяцев
15	Изготовление коронки штампованной стальной бюгельной	12 месяцев
16	Изготовление коронки штампованной стальной с пластмассовой облицовкой	6 месяцев
17	Пластмассовые коронки	3 месяцев
18	Изготовление временной коронки пластмассовой (непрямой метод)	Без гарантии
19	Изготовление временной коронки из композитного материала (прямой метод), Protemp 4 (или аналог)	Без гарантии
20	Изготовление коронки литой	12 месяцев



21	Изготовление зуба литого штифтового	12 месяцев
22	Изготовление коронки металлокерамической (масса Noritake, Япония)	12 месяцев
23	Изготовление зуба металлокерамического с культевой вкладкой и штифтом (масса Noritake, Япония)	12 месяцев
24	Изготовление коронки металлокерамической (масса ЕХ-3 Noritake, Япония) с использованием красителей, эффект-масс, опалесцентных фарфоров	12 месяцев
25	Изготовление зуба металлокерамического с культевой вкладкой и штифтом (масса ЕХ-3 Noritake, Япония) с использованием красителей, эффект-масс, опалесцентных фарфоров	12 месяцев
26	Изготовление вкладки культевой литой со штифтом (однокорневой)	6 месяцев
27	Изготовление вкладки культевой литой со штифтом (многокорневой)	6 месяцев
28	Цементировка старой штампованной, цельнолитой, металлокерамической, металлопластмассовой коронки (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока) на фосфатные цементы отечественного производства	Без гарантии
29	Цементировка старой штампованной, цельнолитой, металлокерамической, металлопластмассовой коронки коронки (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока) на стеклоиономерный цемент импортного производства (Фуджи I или аналог)	Без гарантии
30	Восстановление фасетки акриловой пластмассой (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока)	Без гарантии

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом



лечения, гарантия аннулируется.

Терапевтические услуги		
31	Наложение пломбы с использованием фото полимера Филтек Z-250(или аналог)	12 месяцев
32	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей до ½ коронки зуба из фото полимера Филтек Z-250	12 месяцев
33	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей свыше ½ коронки зуба из фото полимера Филтек Z-250	12 месяцев
34	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей до ½ коронки зуба из фото полимера Raund-4	12 месяцев
35	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей свыше ½ коронки зуба из фото полимера Raund-4	12 месяцев
36	Наложение пломбы на жевательную группу зубов с использованием фото полимеров (сэндвич-техника)	12 месяцев
37	Наложение пломбы из стеклоиономерного цемента Фуджи-9	6 месяцев
38	Наложение пломбы из фотополимера с использованием внутриканальных штифтов	12 месяцев
39	Лечение пульпита однокорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	6 месяцев
40	Лечение пульпита двухкорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	6 месяцев
41	Лечение пульпита трехкорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	6 месяцев

Примечание: при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Примечание:

II. Утвердить Положение об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ГУПРО «ОХСН»

III. Гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи разместить в уголке потребителя.

IV. Приказ объявить под роспись.

V. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приложение на 5 листах

Главный врач

В.В.Мартыненко



Приложение №1 к Приказу 1-П от 09.01.2013г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГУП РО «ОХСП»

г. Ростова-на-Дону.

В.В. Мартыненко

Приказ № 1-П от «09» января 2013г

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ГУП РО «ОХСП»

1. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГУП РО «ОХСП» и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств пациента;

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

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.

ГУП РО «ОХСП» предоставляет стоматологические услуги, являясь одновременно изготовителем (исполнителем) и продавцом стоматологических услуг, а пациенты - потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов и пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

ГУП РО «ОХСП», как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за качество, в том числе за используемые материалы. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии №ФС-61-01-001529 от 18 апреля 2011 года, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ГУП РО «ОХСП».



В соответствии с установленными гарантиями ГУП РО «ОХСП» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит недостатки, которые возникли по вине производителя, и не связаны с нарушением пациентом правил и условий эксплуатации изделия (услуги). Претензии, по качеству предоставленных стоматологических услуг, могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, указанного в ПРИКАЗЕ №1-П (раздел I) от 09.01.2013 г. «Об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в лечебном учреждении ГУП РО «ОХСП»

4. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка (незначительного или значительного) в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- безвозмездного повторного выполнения работы;
- частичного возмещения стоимости выполненной работы (оказанной услуги) на ту часть, которая имеет недостатки;
- полного возмещения стоимости выполненной работы (оказанной услуги) которая имеет недостатки.

Гарантийный срок (установленные Приказом 1-П от №09.01.2013г.) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

В зависимости от степени сложности недостатки делятся: значительные и незначительные.

Незначительный недостаток – нарушение вызванные без нарушения технологического процесса при изготовлении изделия (или предоставления услуги), не влекущие за собой после их устранения снижения качества изделия (или предоставленной услуги). При незначительном недостатке пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатка в выполненной работе (оказанной услуги);

ИЛИ

- частичного возмещения стоимости выполненной работы (оказанной услуги) на ту часть, которая имеет недостатки.

Существенный недостаток - нарушение, вызванное не соблюдением требований при оказании услуги, нарушением технологического процесса



при изготовлении изделия (или предоставления услуги). Существенный недостаток не подлежит устранению или его устранение влечет за собой снижения качества изделия (или предоставленной услуги).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование:

- безвозмездного повторного выполнения работы;

или

- полного возмещения стоимости выполненной работы (оказанной услуги) которая имеет существенные недостатки.

Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если не установлен обоюднo согласованный индивидуальный срок выполнения новой работы.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент вправе потребовать расторжения договора о выполнении работы, а ГУП РО «ОХСП» обязана возместить стоимость работы.

5. Срок службы изделия (услуги) исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изделие (услуга) пригодно к использованию (п.1 ст.5 Закона РФ "О защите прав потребителей").

На протяжении установленных сроков службы (установленные Приказом 1/1-П от №09.01.2013г.) ГУП РО «ОХСП» не несет ответственность за возникшие недостатки, и проводит их устранение за счет средств потребителя.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ГУП РО «ОХСП» оказывающий стоматологические услуги) обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами).



В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), гарантийный срок прерывается в одностороннем порядке.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в установленные Приказом 1-11 от №09.01.2013г в разделе «Терапевтическая стоматология», не имеют установленных сроков гарантии в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

9. Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичной возможности прохождения (из-за облитерации или склерозирования канала на необходимую длину) - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год).

Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфораций стенки корневого канала или дна полости зуба при лечении в другом лечебном учреждении - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу. Комбинированная гарантия предоставляется в случае изменения диагноза: при лечении зубов по глубокому кариесу, на пломбу в полном объеме (т.е. на 1 год), лечение корневых каналов производится за счет пациента.

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ГУИРО «ОХСП».

В случае постановки временной пломбы (срок определяется лечащим врачом) при пропуске назначенного визита для замены временной пломбы на постоянную, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов или других манипуляций. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента



постановки временной пломбы до назначения к стоматологу для замены ее на постоянную.

10. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

**Заместитель главного врача
по медицинской части**

А.Д.Садаева



Государственное унитарное предприятие Ростовской области
«Областная хозрасчётная стоматологическая поликлиника»

ПРИКАЗ

№1/1-П

г. Ростов-на-Дону

«09» января 2013 года

Об установлении срока службы при оказании стоматологической помощи в лечебном учреждении ГУП РО «ОХСП»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006) в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГУП РО «ОХСП» и пациентом при оказании платной стоматологической помощи,-

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить следующий срок службы изделия (услуги) на виды работ при оказании стоматологической помощи.

№	Наименование изделия, работы, детали	Срок службы изделия (услуги)
Ортопедические услуги		
1	Изготовление съемного частичного пластинчатого протеза	24 месяца
2	Изготовление съемного частичного протеза с литым базисом	36 месяцев
3	Изготовление съемного частичного протеза с элементами бюгельного протеза	36 месяцев
4	Изготовление полного съемного протеза из импортных материалов	24 месяцев
5	Изготовление эластичной подкладки съемного протеза (прямой метод) из импортного материала Sofreliner	12 месяцев



	Tough Soft (или аналога)	
6	Бюгельный протез с аттачменами	36 месяцев
7	Бюгельный протез с кламмерным креплением	36 месяцев
8	Изготовление телескопической коронки	36 месяцев
9	Перебазировка пластмассового базиса (непрямой метод)	12 месяца
10	Перебазировка пластмассового базиса (прямой метод) Villacryl S	12 месяца
11	Коррекция съемного протеза, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без срока службы изделия (услуги)
12	Починка съемных протезов, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без срока службы изделия (услуги)
13	Замена, или установка, или перенос кламмера, изготовленного в другом учреждении или после истечения гарантийного срока с момента изготовления (1 год)	Без срока службы изделия (услуги)
14	Изготовление коронки штампованной стальной	36 месяцев
15	Изготовление коронки штампованной стальной бюгельной	36 месяцев
16	Изготовление коронки штампованной стальной с пластмассовой облицовкой	24 месяцев
17	Пластмассовые коронки	12 месяцев
18	Изготовление временной коронки пластмассовой (непрямой метод)	Без срока службы изделия (услуги)
19	Изготовление временной коронки из композитного материала (прямой метод), Protemp 4 (или аналог)	Без срока службы изделия (услуги)



20	Изготовление коронки литой	36 месяцев
21	Изготовление зуба литого штифтового	36 месяцев
22	Изготовление коронки металлокерамической (масса Noritake, Япония)	36 месяцев
23	Изготовление зуба металлокерамического с культевой вкладкой и штифтом (масса Noritake, Япония)	36 месяцев
24	Изготовление коронки металлокерамической (масса EX-3 Noritake, Япония) с использованием красителей, эффект-масс, опалесцентных фарфоров	36 месяцев
25	Изготовление зуба металлокерамического с культевой вкладкой и штифтом (масса EX-3 Noritake, Япония) с использованием красителей, эффект-масс, опалесцентных фарфоров	24 месяцев
26	Изготовление вкладки культевой литой со штифтом (однокорневой)	12 месяцев
27	Изготовление вкладки культевой литой со штифтом (многокорневой)	12 месяцев
28	Цементировка старой штампованной, цельнолитой, металлокерамической, металлопластмассовой коронки (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока) на фосфатные цементы отечественного производства	Без срока службы изделия (услуги)
29	Цементировка старой штампованной, цельнолитой, металлокерамической, металлопластмассовой коронки коронки (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока) на стеклоиономерный цемент импортного производства (Фуджи I или аналог)	Без срока службы изделия (услуги)
30	Восстановление фасетки акриловой пластмассой (изготовленной в другом лечебном учреждении или после завершения гарантийного срока)	Без срока службы изделия (услуги)

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все



виды протезирования уменьшаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия и срок службы аннулируется.

Терапевтические услуги		
31	Наложение пломбы с использованием фото полимера Филтек Z-250(или аналог)	24 месяца
32	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей до 1/2 коронки зуба из фото полимера Филтек Z-250	24 месяца
33	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей свыше 1/2 коронки зуба из фото полимера Филтек Z-250	24 месяца
34	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей до 1/2 коронки зуба из фото полимера Paund-4	24 месяца
35	Восстановление формы зуба при отсутствии твердых тканей свыше 1/2 коронки зуба из фото полимера Paund-4	24 месяца
36	Наложение пломбы на жевательную группу зубов с использованием фото полимеров (сэндвич-техника)	24 месяца
37	Наложение пломбы из стеклоиономерного цемента Фуджи-9	18 месяцев
38	Наложение пломбы из фотополимера с использованием внутриканальных штифтов	24 месяцев
39	Лечение пульпита однокорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	24 месяцев
40	Лечение пульпита двухкорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	24 месяцев
41	Лечение пульпита трехкорневого зуба с применением эндодонтического инструментария	24 месяцев

Примечание: при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Примечание:

II. Срок службы изделия (услуги) при оказании стоматологической помощи разместить в уголке потребителя.

III. Приказ объявить под роспись.

IV. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.В.Мартыненко.