Утверждено

Приказом от 05.06.2014 № 151

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на медицинские (стоматологические) услуги, оказываемые в ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению (утв. Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг») иными нормативными актами.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на выполняемые в ФГБУ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России (далее именуемый ЦНИИС) стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3. **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, шин, ортодонтических аппаратов и др.

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 другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие;
- расторгнуть договор и потребовать уплаченной за товар (услугу) суммы или возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги (выполнения работы).

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям имеющихся медицинских стандартов и обычно предъявляемым требованиям или целям, для которых товар (пломба, протез), работа, услуга такого рода используется.

1.4. **Срок службы** - это «период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только существенные недостатки.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии сего целевым назначением; либо который не может быть устранён; либо на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.5. В соответствии с действующим законодательством ЦНИИС:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работ (услуг), если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока службы, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом работы.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

2.4. В отдельных сложных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента,

но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

-от индивидуальных особенностей пациента;

-клинической картины болезни (ситуации в полости рта);

-наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», или «Гарантия _____ месяцев». Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счет пациента.

2.5. Настоящее положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Правила предоставления гарантий 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 начинает 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 покрытие зуба коронкой.

Таблица №1.

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала	12 месяцев	24 месяца
Пломбы из пластмасс, химического композита	6 месяцев	12 месяцев
Пломбы из цемента (силикатного, силикофосфатного)	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или 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 ЦНИИС.

Правила предоставления гарантий 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;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные, пластмассовые 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 установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана протезирования (план лечения);
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе примерки конструкции).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Таблица №2

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Вкладки восстановительные, культевые штифтовые	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронки и мостовидные протезы цельнолитые; цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой, композитом	1 год	2 года
Штампованные коронки и штампованно-паянные мостовидные протезы (с пластмассовой облицовкой)	6 месяцев	1 год
Иммедиат протезы	2 месяца	6 месяцев
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Частичные съёмные и полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев со времени установки формирователей десны.

2. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
3. В случае отказа от установки зубного протеза на установленные в ЦНИИС имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.
4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов, в случае их необходимости, осуществляется на возмездной основе. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяется индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента.
5. На временные коронки из пластмассы, композитного материала гарантийные обязательства не распространяются, все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев).

Правила предоставления гарантий в хирургической стоматологии:

ЦНИИС гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации в рамках согласованного плана лечения пациентом оплачивается только стоимость работ по повторной установке имплантата.

В случае невозможности повторной установки дентального имплантата в связи с медицинскими показаниями по заключению внутренней комиссии по качеству, возвращаются денежные средства за имплантат.

Правила предоставления гарантий в ортодонтической стоматологии:

К услугам в области ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съёмные, несъёмные и частично съёмные).

К съёмным ортодонтическим конструкциям относятся:
-ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;
-функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);
- каппы различные по назначению и материалам.

К несъёмным ортодонтическим конструкциям относятся:
все виды брекет-систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

ЦНИИС гарантирует:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- все методики лечения и манипуляции в полости рта будут проводиться в соответствии с диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения;
- используемые системы и материалы имеют соответствующие сертификаты.

Таблица № 3

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами	3 месяца	6 месяцев
функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально	3 месяца	6-12 месяцев

Примечание:
Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 1 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения в следующих случаях:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;
- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствие использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

3. Гарантия не распространяется:

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:

-повторное эндодонтическое лечение, т.е. лечение зубов, которые ранее были эндодонтически пролечены в других клиниках;
-установка пломбы при разрушении более 50% коронки зуба (т.е. при наличии показаний для дальнейшего протезирования);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение зубов;
-лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией (включая операции с цистэктомии с резекцией верхушки корня) а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- отбеливание зубов;
- замена втулок (матриц), проведение починок протезов, изготовленных в других клиниках.

Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

4. Прекращение действия гарантии:

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникающие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций и графика посещений и профилактических осмотров врача, отмеченных в карте;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом, самостоятельной коррекции протезов);
- при отказе потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

5.2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.3. При недоверии со стороны пациента к врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему соответствующего отделения, заместителю главного врача или главному врачу ЦНИИС и ЧЛХ. Для реализации прав на гарантию пациент обязан пройти осмотр у врача, назначенного администрацией ЦНИИС и ЧЛХ.

5.4. Вопросы материальных выплат пациенту (уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)) решаются администрацией ЦНИИС и ЧЛХ только после проведения комиссионного осмотра с участием пациента.

6. Средние проценты успешности лечения, действующие в ЦНИИСиЧЛХ:

6.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

6.2. Установка дентальных имплантатов.

Среднестатистический показатель приживления дентального имплантата в первый год после установки – 95%.

Основными факторами риска дентальной имплантации являются: курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов), несоблюдение гигиенических рекомендаций по уходу за протезными конструкциями, установленными на дентальных имплантатах, наличие сопутствующих заболеваний (сахарный диабет, остеопороз и т.п.), о чем пациент должен быть проинформирован на этапе составления плана лечения.

6.3. Заболевание пародонта.

Пародонтологическое лечение является успешным в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.