

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 63
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Председатель профсоюзного комитета

И.о. главного врача

ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»

ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»



Уварова Е.А.



Пудова О.В.

2018 г.

2019 г.

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»

1. Общее:

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

1.2 Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ» стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.3 Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах № 1- 4 не имеют установленных сроков годности 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.

1.4 Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

1.4 Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5 Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий.

2.1. Безусловные гарантии.

Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам 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;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»*
- *индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;*
- *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;*

- *тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;*
- *применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;*
- *использование имплантатов ведущих мировых фирм производителей, имеющих сертификат соответствия;*
- *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)*
- *мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;*
- *определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;*
- *достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).*

2.2. Прогнозируемые гарантии.

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.

2.3. Установка прогнозируемых гарантий.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, корректировку формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.)

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- временные коронки
- временные съемные протезы

Гарантии определяются:

- ✓ на каждую конкретную выполненную работу;
- ✓ с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- ✓ по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья 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 так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

При каких условиях врач (поликлиника) будут выполнять установленные гарантии

Врач будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:

- 1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки работ будут исправляться в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства, способные негативно повлиять на результаты лечения.

3. Гарантийные сроки и сроки службы:

3.1. Терапевтической стоматологической помощи.

Табл. 1

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба на	молочный зуб	6 месяцев	1год
Пломба из композита светового отверждения	Iкласс по Блэку	1год	2года
	IIкласс по Блэку	1год	1,5года
	III,IV,Vклассы по Блэку	1год	1,5года
	C парапульпарными штифтами	1год	2года
Виниры (прямые реставрации), при условии ортогнатического, фиксируемого прикуса. При сохранении целостности зубного ряда в боковых отделах не менее, чем на 80%		9месяцев	1,5года

Примечания:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы 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 не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 60%
5. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%

3.2. Ортопедической стоматологической помощи.

Табл. 2

Наименование		Срок гарантии	Срок службы	
Вкладки	из металла	1год	2года	
	из металлокерамики	1год	2года	
	из фарфора	1год	2года	
Виниры		9месяцев	1,5года	
Коронки	из металлокерамики	1год	2года	
	временные коронки	2недели	1месяц	
	штампованные из стали	1год	2года	
	штампованные из стали с пластмассовой фасеткой	6месяцев	1год	
	Цельнолитые	1год	2года	
	На диоксиде циркония	1год	4года	
Мостовидные протезы	Паяные	из стали	1год	2года
			1год	4года
	Цельнолитые с облицовкой	из пластмассы	6месяцев	1год
		из керамики	1год	2года
	Из металлокерамики	1год	2года	
Бюгельные протезы (каркасные)		1год	2года	
Протезирование на имплантах		1год	2года	
Починка протеза		1мес.	1месяц	
Пластиночные протезы	Частичные съемные	6мес.	1год	
	Полные съемные	6мес.	1год	

Примечания:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.
2. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.
4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.
5. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в зависимости от конструкции протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

3.3. Хирургическая стоматология.

Табл.3

Вид конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Установка имплантата	1 год	1 год

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации. При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

3.4. Ортодонтия.

Табл. 4

Вид конструкций	Срок гарантии	Срок службы
Несъемный ретейнер	1 год	1 год
Съемный ретейнер	1 год	1 год
Брекеты	1 мес	1 мес
Съемный аппарат одночелюстной	6 мес	12 мес
Съемный аппарат двухчелюстной	9 мес	12 мес

