

УТВЕРЖДАЮ

И.о.главного врача

ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»

О.В.Пудова

« 30 » декабря 2022 г.



**Положение о гарантийных сроках на платные медицинские услуги,  
оказанные в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в ГБУЗ «ДСП № 63 ДЗМ» (далее – Учреждение) и порядок их установления.

1.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (оказания услуги) пациенту.

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

1.4. Исполнитель обязан:

- оказывать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;

- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

## **2. Правила предоставления гарантий**

2.1. На оказанные платные медицинские услуги пациенту предоставляется - гарантия. Гарантия устанавливается только на платные медицинские услуги, имеющие существенный результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы, имплантаты, за исключением случаев, указанных в п.3. настоящего Положения.

2.2. Необходимым условием для осуществления 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 не реже, чем один раз в шесть месяцев.

2.3. В отдельных случаях, по настоянию пациента, лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.4. В случае, 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. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в карте пациента) все же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Учреждения и незамедлительно явиться на прием к врачу-специалисту.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п. 5 настоящего Положения.

## **3. Отсутствие или прекращение действия гарантии**

### **3.1. Прекращение действия гарантии:**

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при утере пациентом ортодонтической или ортопедической конструкции.

- при поломке, дефекте ортодонтической, ортопедической или терапевтической конструкции по вине пациента;
- при вмешательстве пациента или врача - специалиста другого лечебного учреждения в конструкцию ортопедического или ортодонтического аппарата, лечение зубов, находящихся на гарантийном сроке;
- несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасты/зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- травмы и прочие непредвиденные ситуации, и катаклизмы, повлиявшие на состояние зубного ряда и стоматологический материал;
- при наличии аллергических реакций, о которых пациент не сообщил врачу при сборе анамнеза и которые повлияли на качество лечения;
- при несоблюдении графиков посещений, предусмотренных планом лечения;

### 3.2. Гарантия не распространяется на:

- пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.
- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в Учреждении.
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на имплантанты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в Учреждении;
- при наличии у пациентов диагнозов бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови и кроветворных органов, эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения (гипоплазия эмали, флюороз)
- при предоставлении лечащему врачу недостоверной информации о состоянии своего здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых медицинских услуг;
- временные ортопедические конструкции.

## 4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач– специалист (в случае несогласия пациента с тем, что гарантия прошла и лечение требует дополнительных затрат ,также в спорных случаях)информирует членов врачебной комиссии о наличии гарантийного случая, последняя по итогам изучения медицинской документации, при необходимости осмотра пациента принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Решение Врачебной комиссии оформляется на бумажном носителе и подписывается не менее чем 3-мя членами комиссии в том числе председателем комиссии или заместителем председателя комиссии. Срок принятия решения о наличии или отсутствии гарантийного случая Врачебной комиссией не должен превышать 3-х рабочих дней с даты повторного обращения (посещения) пациента поликлиники с жалобами на качество лечения.

В неотложной форме врач-специалист экстренно приглашает членов Врачебной комиссии для принятия решения в день обращения. Копия решения Врачебной комиссии выдается по письменному заявлению пациента в течении 3-х рабочих дней.

4.3. Оказание медицинских услуг выполняется Учреждением безвозмездно, если случай признан гарантийным.

## 5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

### 5.1.Терапевтическая стоматология:

5.1.1. 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 или реставрация;

- при лечении осложнений кариеса:

- постоянного зуба (пульпита и периодонтита),молочного зуба(пульпит)– постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой;

- молочного зуба (периодонтита) –гарантии нет.

5.1.2. В течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы устраняются Исполнителем:

- подвижность пломбы/реставрации;
- отлом части пломбы/реставрации;
- выпадение пломбы/реставрации.

### 5.1.3. Сроки гарантии:

| Наименование услуги                         | Срок гарантии |
|---------------------------------------------|---------------|
| Пломба из цемента( <u>постоянный зуб</u> ): |               |
| I класс по Блэку                            | 6 месяцев     |
| II класс по Блэку                           | 6 месяцев     |

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| III класс по Блэку                                                  | 6 месяцев |
| IV класс по Блэку                                                   | нет       |
| V класс по Блэку                                                    | 6 месяцев |
| Пломба из химического композита( <u>постоянный зуб</u> ):           |           |
| I,II,III,IV,V класс по Блэку                                        | 6 месяцев |
| Пломба с парапульпарными штифтами( <u>постоянный зуб</u> )          | 6 месяцев |
| Пломба из композита светового отвёрждения( <u>постоянный зуб</u> ): |           |
| I класс по Блэку                                                    | 1 год     |
| II,III,IV,V класс по Блэку                                          | 9 месяцев |
| Пломба с парапульпарными штифтами ( <u>постоянный зуб</u> )         | 1 год     |
| Виниры                                                              | 6 месяцев |
| Вкладки                                                             | 1 год     |
| Профессиональная гигиеническая чистка полости рта                   | 2 недели  |
| Лечение молочных зубов с диагнозом кариес, пульпит                  | 3 месяца  |

6

|                                                                                             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Герметизация фиссур                                                                         | 3 месяца |
| Обработка и пломбирование канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита) | 1 год    |

5.1.4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента, а восстановление зуба пломбой проводится Исполнителем безвозмездно.

5.2. Ортопедическая стоматология:

5.2.1. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. 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 коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы.

5.2.2. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причине несоответствия эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба) согласно плану лечения.

#### 5.2.3. Сроки гарантии:

| Наименование услуги       | Срок гарантии |
|---------------------------|---------------|
| Вкладки:                  |               |
| из металла                | 1 год         |
| из металлокерамики        | 1 год         |
| безметалловая керамика    | 1 год         |
| Виниры                    | 9 месяцев     |
| Коронки:                  |               |
| Из пластмассы             | 9 месяцев     |
| Из металлокерамики        | 1 год         |
| Безметалловая керамика    | 1 год         |
| Штампованная коронка      | 1 год         |
| Адгезивные протезы        | 1 год         |
| Мостовидные протезы       | 1 год         |
| Бюгельные протезы         | 1 год         |
| Частичные съемные протезы | 6 месяцев     |
| Полные съемные протезы    | 6 месяцев     |

5.2.4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно плану лечения, указанному в карте пациента. При нарушении пациентом плана лечения гарантийные обязательства с медицинской организации и врача-специалиста снимаются.

#### 5.3. Хирургическая стоматология:

5.3.1. Сроки гарантии на стоматологическую имплантацию – 24 месяца.

#### 5.4. Ортодонтическая стоматология:

5.4.1. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

| Наименование услуги                | Срок гарантии |
|------------------------------------|---------------|
| Каппы                              | 6 месяцев     |
| Съемные ортодонтические аппараты   | 6 месяцев     |
| Несъемные ортодонтические аппараты | 1 год         |

|                                                                                                      |        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Лечение на брекет-системе (гарантия на брекет-систему предоставляется непосредственно изготовителем) | 2 года |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

В связи с тем, что гарантийный срок зуботехнической лаборатории (изготовителя аппаратов) – 6 месяцев, врач-ортодонт обязан установить наличие дефекта несъемного ортодонтического аппарата в ходе активного лечения в первые 6 месяцев.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с 01.01.2023 и действует бессрочно.

6.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.