

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МАУ «СП № 12»
И.А. Петров
«28» апреля 2018 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг в
Муниципальном автономном учреждении
«Стоматологическая поликлиника № 12»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг") другими действующими нормативными документами.

Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между стоматологическим учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

Стоматологическая поликлиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты — потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг") пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.

2. Гарантия качества лечения — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (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, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи (изделия) из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь (изделие);
- в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к

использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

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

Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

- рекомендует потребителю (пациенту) проведение 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.

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

5. В соответствии с установленными гарантиями учреждение безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) вправе обратиться с претензией к исполнителю услуги для решения вопроса в соответствии с действующим законодательством.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы).

I. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг учреждение гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования с

- использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
 - мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведение контрольных осмотров — по показаниям, после стоматологического лечения или при необходимости устранения и профилактики;
 - проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
 - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

2. Услуги по 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:

- вкладки;
- виниры;
- литые культевые штифтовые вкладки;
- искусственные коронки (неметаллические, металлические, комбинированные);
- мостовидные протезы (неметаллические, металлические, комбинированные);
- съемные протезы (пластиночные, дуговые).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки,
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие съёмные протезы (непосредственные протезы).

Примечание:

1. **Гарантийный срок** на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. **Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:**
 - на починку съемного протеза и пластмассовых частей мостовидного комбинированного протеза, перебазировки протезов;
 - на установку временных ортопедических конструкций;
 - на каппы, ретейнеры;
 - при невыполнении потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения и (или) санации.
3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте:
 - наличие заболеваний пародонта. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания опорно-связочного аппарата.
 - при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
4. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право на коррекцию работы по причинам:
 - выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
 - выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).
5. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на расходные материалы (матрицы замковых креплений и т.д).

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
1	- съемный ретейнер	4 месяца	12 месяцев
2	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки аппаратов в полости рта потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

III. Условия предоставления гарантийных сроков

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

МЕТОДИКА

клинического обследования

с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории *недостатков*, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки зуба

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.

**Сроки выполнения работ при оказании
ортопедических и ортодонтических услуг**

	Наименование работы	Сроки изготовления (рабочих дней)
1	Вкладки	10-15 дней
2	Виниры	10-15 дней
3	Коронки	10-15 дней
4	Мостовидные протезы	10-15 дней
5	Металлокерамические протезы на	15-20 дней
6	Съемные протезы	
6.1	Частичные и полные съемные пластиночные	15-20 дней
6.2	Бюгельные протезы с кламмерной фиксацией	30-40 дней
6.3	Комбинированные протезы с замковой фиксацией	30-40 дней
7	Комбинированные работы	30-40 дней
8	Съемные ортодонтические аппараты	20-25 дней
9	Починка, перебазировка протеза	5-10 дней
10	Каппа ночная, бокерская, юниорская	5-10 дней

СРОКИ
службы и гарантийные сроки на работу при оказании стоматологической помощи

№ п/п	Наименование	Срок гарантий	Срок службы
1.	Терапевтическая стоматология		
1.1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.1	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) по виду дефекта:		
	- I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	- II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
	- III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
	- IV класс по Блэку	нет	нет
	- V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	- вкладки	1 год	2 года
1.1.2	Пломба из композиционного материала химического отверждения (жидкость-порошок)		
	- I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- II класс по Блэку (с парапульпарными штифтами)	6 месяцев	1 год
	- III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3	Пломба из композиционного материала химического отверждения (паста-паста)		
	- I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.1.4	Пломба из композиционного светоотверждаемого материала		
	- I класс по Блэку	1 год	2 года
	- II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	- III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	- виниры	9 месяцев	1,5 года
	- вкладки	1 год	2 года
1.1.5	Пломба из стеклоиномерного цемента химического отверждения		
	- I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- IV класс по Блэку	3 месяцев	6 месяцев
	- V класс по Блэку	3 месяцев	6 месяцев
1.1.8	Пломба из стеклоиномерного цемента светового отверждения		
	- I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- IV класс по Блэку	3 месяцев	6 месяцев
	- V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев

Примечание: 1 - при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

*при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
 *при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

2	Ортопедическая стоматология		
2.1	Вкладки: - цельнокерамические - из металла (ЛКШВ)	9 месяцев 1 год	1,5 года 2 года
2.2	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3	Коронки: - пластмассовые - цельнокерамические - из металлокерамики - штампованные из стали - штампованные из стали с пластмассовой облицовкой - цельнолитые - цельнолитые с пластмассовой или керамической облицовкой	6 месяцев 9 месяцев 1 год 1 год 6 месяцев 1 год 6 месяцев	6 месяцев 1,5 года 2 года 2 года 1 год 2 года 1 год
2.4	Мостовидные протезы: -паяные -цельнолитые -металлокерамические -паяные с облицовкой из пластмассы -цельнолитые с пластмассовой или керамической облицовкой	1 год 1 год 1 год 6 месяцев 6 месяцев	2 года 2 года 2 года 1 год 1 год
2.5	Протезы по технологии CAD/CAM на основе циркония с облицовкой керамической массой	1 год	2 года
2.6	Металлокерамические протезы на имплантатах	1 год	2 года
2.7	Протезы по технологии CAD/CAM из технополимера с облицовкой композитом	6 месяцев	6 месяцев
2.8	Протезы по технологии CAD/CAM на основе циркония с облицовкой керамической массой на имплантатах	1 год	2 года
2.9	Съемные протезы:	1 год	2 года
2.9.1	Частичные съемные пластиночные протезы холодной полимеризации	3 месяца	3 месяца
2.9.2	Полные съемные пластиночные протезы холодной полимеризации	6 месяцев	6 месяцев
2.9.3	Полные и частичные съемные пластиночные протезы горячей полимеризации	6 месяцев	1 год
2.9.4	Эластичные протезы (Flex-J, Acry-free, Nylon)	1 год	1 год
2.9.5	Бюгельные протезы с кламмерной фиксацией	1 год	2 года
2.9.6	Комбинированные протезы с замковой фиксацией	1 год	2 года
2.10	Облицовка коронки, ответной части замка композитным материалом	9 месяцев	1 год
2.11	Шинирование	6 месяцев	1 год
3.	Ортодонтические съемные аппараты	6 месяцев	1 год
Примечание: 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования, сроки гарантии и годности уменьшаются на 50%			