

Положение
«О гарантийных сроках медицинских услуг (работ) при оказании медицинской стоматологической помощи в БУЗ УР «Детская клиническая стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

1. Общие положения

1. Настоящее положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона №323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ «О защите прав потребителей», постановления Правительства РФ от 04.10.2012 года №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», гражданским законодательством и определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в БУЗ УР «Детская клиническая стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики» (далее – положение, поликлиника).

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

1) Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах (выполненной работе) пациент (его законный представитель) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2) Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) установленным законодательствам стандартам, требованиям, порядкам, клиническим протоколам, который не явился результатом травм, иных наличествующих или выявленных заболеваний пациента, его ненадлежащего поведения при лечении (в т.ч., не исполнение предписаний, назначений лечащего врача), индивидуальных реакций и непереносимости тканей пациента или результатом иного медицинского вмешательства.

3) Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения и не является результатом травм, иных наличествующих или выявленных заболеваний пациента, его ненадлежащего поведения при лечении (в т.ч., не исполнение предписаний, назначений лечащего врача), индивидуальных реакций и непереносимости тканей пациента или иное медицинское вмешательство.

3. Основанием для применения гарантии по оказанной в поликлинике медицинской услуге является заключение лечащего врача пациента. Лечащий врач информирует пациента о том, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий лечащего врача, но и от встречных со стороны пациента действий, направленных на содействие врачу в оказании качественной медицинской услуги.

4. Сроки гарантии относятся применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба). Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию

человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные.

В отдельных случаях гарантийные сроки могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от:

- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, уплаченные пациентом средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, лечащий врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов.

Если в течение оговоренного срока, всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, пациент оплачивает новую работу (оказанную услугу).

При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом факте лечащему врачу или медицинскому регистратору поликлиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

5. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться приложением к настоящему приказу. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте пациента.

5.1. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается или срок ее снижается, либо, когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить эту ситуацию в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» или «Гарантия _____ месяцев».

С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить пациента под роспись в медицинской карте с расшифровкой данных пациента.

6. На отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики оказания гарантийные сроки установить не представляется возможным. К их числу относятся:

- пломбы, реставрации зубов, эндодонтическое лечение которых проводилось ранее в других медицинских организациях;
- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов);
- наложение повязки (временной пломбы);
- лечение заболеваний пародонта;
- отбеливание зубов;
- профессиональную гигиену полости рта;
- пломбы, реставрации при разрушении более 50% твердых тканей коронки зуба (показания для покрытия зуба искусственной коронкой);
- амбулаторные хирургические операции (удаление зуба, резекция верхушки корня, установка имплантата, коррекция альвеолярного отростка и т.д.);
- втулки (матрицы), переработка протеза;

- металлозащитное покрытие;
- изменение протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств;
- ортодонтические конструкции (изменение зубочелюстного аппарата в процессе формирования челюстно-лицевого скелета и ортодонтического лечения).

6.1 Случаи снижения срока гарантии.

Существующие методики и технологии протезирования, реставрации зубов, наложения пломб, не позволяют дать полного гарантийного срока при следующих заболеваниях и состояниях челюстнолицевой области и зубов:

- наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год.

- бруксизм (ночное скрежетание зубов);
- неудовлетворительная гигиена полости рта;
- высокая интенсивность кариеса;
- при изготовлении ортопедических конструкций по желанию пациента при отсутствии четких медицинских показаний к данному виду работы. Об уменьшении срока гарантии лечащий врач сообщает пациенту после осмотра и диагностики полости рта с фиксацией данных в медицинской карте пациента. Гарантийный срок в данных случаях устанавливает лечащий врач в зависимости от степени тяжести заболеваний и состояний.

7. Гарантийный срок начинает действовать на ортопедические виды работ:

- с момента установки постоянных конструкций во рту пациента,
 - на пломбы и реставрации зубов - с даты наложения постоянных пломб и реставраций.
- Указанные сроки при установке постоянных протезов исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент или нет. При коррекции протезов в процессе использования срок гарантии не возобновляется.

8. Обязательным условием установления гарантийных сроков является соблюдение рекомендованных врачом условий по эксплуатации ортопедических конструкций, реставрационных работ (использование специальных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, флоссов и т.д.).

9. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- гарантия аннулируется и не возобновляется при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью с целью коррекции работы, выполненной в поликлинике, в любое другое медицинское учреждение;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения лечащего врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. В указанном случае исключается ответственность за качество оказанной медицинской услуги пациенту и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров,

проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

- Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии на медицинские услуги не устанавливаются

10. Гарантийные сроки и сроки службы на определенные виды медицинских услуг

10.1. 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.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;
- при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

10.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии действуют при условии полной санации полости рта и проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций). Гарантийные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 40%. При КПУ >18 – сроки снижаются на 60%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 80%.

10.3. Гарантийные сроки, сроки службы на стоматологические 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. 1) К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из оксид циркония, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки и др.);
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы.

2) К временным ортопедическим, ортодонтическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы;
- ортодонтические пластинки.

В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине пациента (по

различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок аннулируется.

В случае, если по вине пациента повреждены съемные ортодонтические конструкции, то их повторное изготовление и ремонт осуществляются за счет пациента.

Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

Приложение к Положению «О гарантийных сроках медицинских услуг (работ) при оказании медицинской стоматологической помощи в БУЗ УР «ДКСП МЗ УР»

**Гарантийные сроки
медицинских услуг (работ) при оказании медицинской стоматологической помощи в БУЗ
УР «Детская клиническая стоматологическая поликлиника Министерства
здравоохранения Удмуртской Республики»**

1. Сроки гарантии на виды работ(услуг) на терапевтическом, хирургическом и ортодонтическом приеме

| №№ | Наименование | Срок гарантии | | Срок службы |
|-------|------------------------------------------------------------------------|---------------|------------------------------|-------------|
| | | Дети до 7 лет | Дети старше 7 лет и взрослые | |
| 1. | Восстановление зуба пломбой, эстетическая реставрация | | | |
| 1.1 | Восстановление зуба пломбой из цемента(силикатного, стеклоиономерного) | 1,5 мес. | 1,5 мес. | 3 мес. |
| 1.2 | Восстановление зуба пломбой из композита химического отверждения | 3 мес. | 3 мес. | 6 мес. |
| 1.3 | Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения | | | |
| 1.3.1 | 1 класс | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| 1.3.2 | 2,3 класс | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| 1.3.3 | 4 класс | 6 мес. | 9 мес. | 1,5 года |
| 1.3.4 | 5,6 класс | 6 мес. | 1 год | 2 года |
| 1.3.5 | Реставрация зубных рядов (закрытие трем, диастем) | | 1 год | 2 года |

| | | | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|----------|
| 1.3.5 | Восстановление зуба при потере твердых тканей до ½ коронки | | 9 мес | 1,5 года |
| 1.3.6 | Восстановление зуба при полном отсутствии коронки со штифтом | | 2 недели | |
| 1.3.7 | Восстановление одной единицы включенного дефекта зубного ряда с применением стекловолоконных материалов и фотополимеров прямым способом в области фронтальных зубов | | 9 мес. | 1,5 года |
| 1.3.8 | Восстановление одной единицы включенного дефекта зубного ряда в области премоляров | | 9 мес. | 1,5 года |
| 1.3.9 | Восстановление одной единицы включенного дефекта зубного ряда в области моляров | | 6 мес. | 1 год |
| 1.4 | Компониры | | 1 год | 2 года |
| 2 | Стандартные металлические коронки на молочные зубы | 1 год | | 2 года |
| 3 | Шинирование при заболеваниях пародонта | | 6 мес. | 1 год |
| 4 | Ретейнер(после ортодонтического лечения) | | 6 мес. | 1 год |
| 5 | Индивидуальная каппа | | 3 мес. | 6 мес. |

2. Сроки гарантии на виды работ(услуг) на ортопедическом приеме

| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|--------|--------------------------------------------------|---------------|-------------|
| 2.1 | Вкладки | | |
| 2.1.1. | Из металла | 1 год | 2 года |
| 2.1.2. | Из металлокерамики | 1 года | 2 года |
| 2.1.3. | Из фарфора | 1 год | 2 года |
| 2.1.4. | Из пластмассы | 6 месяцев | 1 год |
| 2.2. | Виниры | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.3. | Коронки: | | |
| 2.3.1. | Из пластмассы | 9 месяцев | 1 год |
| 2.3.2. | Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.3.3. | Из фарфора | 1 год | 1,5 года |
| 2.3.4. | Из композиционного материала | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.4. | Штампованные коронки: | | |
| 2.4.1. | Из стали | 1 год | 2 года |
| 2.4.2. | Из серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 1 год |
| 2.5. | Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой: | | |
| 2.5.1. | Из стали | 6 месяцев | 1 год |
| 2.5.2. | Из серебряно-палладиевого сплава | 6 месяцев | 1 год |
| 2.5.3. | Из золота | 6 месяцев | 1 год |
| 2.6. | Коронки цельнолитые: | | |
| 2.6.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.6.2. | Из серебряно- палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| 2.7. | Коронки цельнолитые с | 6 месяцев | 1 год |

| | | | |
|----------|----------------------------------------|-----------|-----------|
| | облицовкой | | |
| 2.8. | Адгезивные протезы | 1 год | 1 год |
| 2.9.. | Мостовидные протезы | | |
| 2.9.1. | Паянные: | | |
| 2.9.1.1 | Из стали | 1 год | 2 года |
| 2.9.1.2 | Из серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| 2.9.2. | Цельнолитые: | | |
| 2.9.2.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.9.2.2. | Из серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| 2.9.3. | Цельнолитые с облицовкой: | | |
| 2.9.3.1 | Из пластмассы | | |
| 2.9.3.2. | Из композиционного материала | 6 месяцев | 1 год |
| 2.9.4. | Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.10. | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.11. | Частичные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.12. | Полные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.13. | Напыление | 3 месяца | 6 месяцев |
