

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ «ДСП № 59 ДЗМ»

  
Ю.М.Фадеев  
полниклиника  
центра  
лечения  
города  
Москвы  
30 ноября 2015 г.  


## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги

#### 1. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ от 12.12.1993г., Гражданским кодексом РФ, ФЗ от 07.02.1992 № 2003-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

2. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**Срок службы** – это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств (время службы пломбы или ортодонтической конструкции).

**Гарантийный срок** – это период бесплатного устранения Исполнителем (поликлиникой) недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств.

**Безусловные или обязательные гарантии** – обязательства, гарантированные медицинской организацией пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством.

**Прогнозируемые гарантии** – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

Обстоятельства установления гарантий – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно.

- Состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- Ситуация в полости рта пациента – что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- Объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (Пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- Сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, многофакторная причинная обусловленность;

- Особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и сколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом) ;
- Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги. Срок службы услуги (работы) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги. Безопасность стоматологической услуги обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

**Недостаток** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения или заключением независимого эксперта.

**Устранимые недостатки** – подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировка цвета и формы восстановленного зуба.

**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 выпадение пломбы, полный перелом протеза).

В случае выявления в течение срока службы **существенных недостатков** в выполненной работе, 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) в письменном виде.

## 2. Обязательные гарантии.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и, безусловно, Исполнитель гарантирует:

- Использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- 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 методик диагностики, профилактики, лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требованиям;
- 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, медицинских сестер. Зубных техников, а также специальные средства контроля качества их работы;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- Проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемых врачом;
- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- Определения 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);

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов, оказания качественной медицинской услуги.

### 3. Гарантии по видам услуг

Гарантии поликлиники устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. В связи с тем, что медицинская услуга по своему содержанию предполагает вмешательство в биологические процессы, не подконтрольные в полной мере воле человека, Исполнитель (поликлиника) при надлежащем выполнении условий договора и правильном использовании достижений современной медицинской науки по объективным причинам не может гарантировать Потребителю достижение положительного результата оказания услуги во всех случаях. При этом Исполнитель (поликлиника) определяет средние **ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**.

В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) сроки предоставления прогнозируемой гарантии могут быть больше или меньше «средних» и определяются лечащим врачом в каждом случае индивидуально. Эти сроки указываются в амбулаторной карте Потребителя.

#### Средние гарантийные сроки и сроки службы, установленные в ГБУЗ «ДСП № 59 ДЗМ»

Виды работ	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
Покрытие пломбирочным материалом из композитного светоотверждаемого материала губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	2 года

<b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:</b>		
<i>Кариес на жевательной, контактной поверхности зубов</i>	6 мес.	1 год
<i>Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла</i>	1 мес	6 мес.
<i>Кариес в придесневой области</i>	6 мес.	1 год
<b>Пломба из химического композита ( паста-паста)</b>	6 месяцев	1 год
<b>Наложение герметика</b>	6 мес.	1 год
<i>Каппа однослойная</i>	6 мес.	8 мес.
<i>Несъемный ретейнер</i>	6 мес.	12 мес.
<i>Ретенционная пластинка</i>	6 мес.	12 мес.

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе при показателе КПУ (Кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 1-13;

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%;

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%;

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

#### Гарантии на ортопедические конструкции

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>2.1.</b>	<b>Вкладки:</b>		
<b>2.1.1.</b>	<b>Из металла</b>	1 год	2 года
<b>2.2.</b>	<b>Виниры</b>	9 месяцев	1,5 года
<b>2.3.</b>	<b>Коронки:</b>		
<b>2.3.1.</b>	<b>Из пластмассы</b>	9 месяцев	1 год
<b>2.3.2.</b>	<b>Из металлокерамики</b>	1 год	2 года
<b>2.3.4.</b>	<b>Из композиционного материала</b>	9 месяцев	1,5 года
<b>2.6.</b>	<b>Коронки цельнолитые:</b>		
<b>2.6.1.</b>	<b>Из КХС</b>	1 год	2 года
<b>2.6.3.</b>	<b>Из золота</b>	1 год	1 год
<b>2.7.</b>	<b>Коронки цельнолитые с облицовкой</b>	6 месяцев	1 год
<b>2.8.</b>	<b>Адгезивные протезы</b>	1 год	1 год
<b>2.9..</b>	<b>Мостовидные протезы</b>		
<b>2.9.2.</b>	<b>Цельнолитые:</b>		
<b>2.9.2.1.</b>	<b>Из КХС</b>	1 год	2 года
<b>2.9.2.2.</b>	<b>Из серебряно-палладиевого сплава</b>	1 год	2 года
<b>2.9.2.3.</b>	<b>Из золота</b>	1 год	2 года
<b>2.9.3.</b>	<b>Цельнолитые с облицовкой:</b>		

	<b>Из пластмассы</b>		
<b>2.9.3.1.</b>	<b>Из композиционного материала</b>	<b>6 месяцев</b>	<b>1 год</b>
<b>2.9.4.</b>	<b>Мостовидные протезы из металлокерамики</b>	<b>1 год</b>	<b>2 года</b>
<b>2.1.10.</b>	<b>Бюгельные протезы</b>	<b>1 год</b>	<b>2 года</b>
<b>2.11.</b>	<b>Частичные съемные пластиночные протезы</b>	<b>1 год</b>	<b>2 года</b>
<b>2.12.</b>	<b>Полные съемные пластиночные протезы</b>	<b>1 год</b>	<b>2 года</b>
<b>2.13.</b>	<b>Напыление</b>	<b>3 месяца</b>	<b>6 месяцев</b>

**Примечание:**1.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%/.

2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

**Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:**

- Полном выполнении рекомендованного плана лечения, отсутствии случаев неявки на прием к врачу по неуважительной причине;
- Наличии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов (28 зубов), в остальных случаях сроки сокращаются на 50%;
- Хорошей гигиене полости рта. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%. Уровень гигиены определяется врачом-стоматологом;
- Соблюдение графиков профилактических осмотров;
- При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%;
- Если в период действия гарантий у пациента не возникнут ( не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- Если в период лечения пациент не будет получать аналогичную медицинскую помощь в иной медицинском учреждении.
- Если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно не пытался устранить выявленные недостатки
- Если Пациент не настаивал на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). В противном случае Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает предлагаемом им методе лечения. С этого момента специалисты поликлиники вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество поликлиника не несет и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается.

Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийные срок на ортодонтические услуги. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортодонтических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги Исполнитель обязательно сообщает потребителю (Пациенту) с записью в амбулаторной карте.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

**На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большей степенью риска возникновения осложнений после проведения лечения.**

К их числу относятся, в том числе:

1. Обработка и пломбирование корневых каналов (в том числе с незавершенным формированием), повторное эндодонтическое лечение, невозможность проходимости корневых каналов, лечение хронического периодонтита
2. Профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
3. Ортодонтическое лечение;
4. Временная пломба;
5. Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
6. лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей, отбеливание зубов.
7. В детской стоматологии – если Пациент–ребенок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведет себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае врач-стоматолог детский делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента-ребенка о его психологическом состоянии при лечении.
8. В детской стоматологии – возраст Пациента – ребенка до 4-х лет.
9. Лечение кариеса и его осложнений в молочных зубах.

#### **4. Ограничение ответственности Поликлиники в рамках гарантийных обязательств.**

Поликлиника не отвечает за недостатки, которые могут возникнуть в процессе оказания услуг:

- При невозможности проведения или отказе Потребителя от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков.
- При отказе или несогласии Потребителя с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачом
- При возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ
- При прекращении лечения по инициативе Потребителя
- При возникновении осложнений по вине Потребителя: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.