

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 9»

ПРИКАЗ

№ 220

Волгоград

Об утверждении Положения об установлении гарантийного срока при оказании стоматологических услуг в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 9»

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006)

приказываю:

1. Утвердить Положение об установлении гарантийного срока при оказании стоматологических услуг в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 9» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников с настоящим приказом под роспись.
3. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе Санниковой О.А. разместить информацию о гарантийных сроках на стоматологические услуги на сайте ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 9».
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В.Порошин

О.А.Санникова
(8442) 94-83-45

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАУЗ
«Стоматологическая
поликлиника № 9»
от 22.11.2021 № 222

Положение об установлении гарантийного срока при оказании стоматологических услуг в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 9»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствие с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006).

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 9» (далее – Учреждение, Исполнитель) для пациентов, определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления на проводимые в Учреждении стоматологические услуги, работы.

1.3. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрация зубов, коронки, зубные протезы, ортодонтические пластинки (далее - вещь). Пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков или возмещению убытков в течение гарантийного срока.

1.4. Гарантийный срок — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь (ортопедические и ортодонтические конструкции);

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги и подписания акта выполненных работ.

1.5. Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, медицинским стандартам, клиническим рекомендациям, подтвержденный заключением заведующего структурным подразделением, в отдельных случаях по необходимости Врачебной комиссии Учреждения.

1.6. Исполнитель в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы (имеющие овеществленный результат), если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им

правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

1.7. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» Учреждение своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках на стоматологические услуги. Учреждение своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической услуги (в виде информации на стендах, на официальном сайте учреждения, путем внесения в договор).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

1.8. При некоторых клинических ситуациях, когда лечение возможно, но прогноз сомнителен, а пациент настаивает на проведении лечения, в медицинской документации оформляется информированный добровольный отказ от предложенного лечащим врачом плана лечения и лечение проводится без предоставления каких-либо гарантийных обязательств со стороны Исполнителя.

2. ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

2.1. Учреждение устанавливает гарантийный срок один год при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%. Гарантийный срокдается только при выполнении плана лечения, составленного в Учреждении.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентам всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических (диспансерных) осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3. В отдельных случаях, когда лечение возможно, но прогноз по исходу клинического случая сомнителен, а пациент настаивает на проведении лечения и меняет план лечения по собственной инициативе, лечение или протезирование может проводиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется.

При возникновении осложнений пациент незамедлительно должен явиться на прием к специалисту. Лечение осложнений воспалительного характера проводится пациенту в неотложной форме в установленном в Учреждении порядке.

3. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

3.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

3.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической, ортодонтической) помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, оформленной в произвольной форме с проставленным штампом медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписанной врачом и заверенной печатью медицинской организации.

3.3. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устраниить выявленные недостатки.

3.4. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта рентгенологическими снимками и выпиской из амбулаторной карты, оформленной в произвольной форме с проставленным штампом медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписанный врачом и заверенной печатью медицинской организации.

3.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических (диспансерных) осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за дентальными имплантатами и т. д.).

3.6. 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 том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).

3.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

3.8. В случае несоблюдения пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них пациента), пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3.9. При нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом-ортодонтом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств, а также несоблюдении сроков ношения ретенционного аппарата, необходимого для фиксации зубов в определенном положении после их смещения.

3.10. При выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента.

3.11. При несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствие использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3.12. При невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;

3.13. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется на платной основе;

3.14. В процессе лечения пациент не соблюдает правила по использованию съемных ортодонтических конструкций, трейнеров, (не носит).

3.15. После завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4. ГАРАНТИЯ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ

4.1. На зубы эндодонтически ранее леченные в других медицинских организациях.

4.2. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

4.3. На пломбы при разрушении коронковой части зуба более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.

4.4. На временные коронки.

4.5. Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- снятие пигментированного налета;
- пародонтологическое лечение;
- операция удаления зуба (простое, сложное, атипичное);
- периостотомия,
- перикоронотомия, перикоронэктомия;
- коррекция альвеолярного отростка;
- операция резекции верхушки корня, ампутации корня, гемисекции, реплантации, коронно-радикулярной сепарации;
- операция цистэктомии;
- операция удаления ретенированного, дистопированного, сверкомплектного зуба.
- хирургических методов лечения заболевания пародонта (открытый кюретаж, лоскутная операция, вестибулопластика, устранение рецессии, гингивотомия, гипгивопластика, гингивэктомия);
- внутрикостная дентальная имплантация (1-2 этап);
- синус-лифтинг (костная пластика, остеопластика);
- инъекционное введение аутоплазмы, аутогеля;
- френулотомия, френулоэктомия;
- иссечение доброкачественных новообразований;
- пластика перфорационного отверстия, свищевого хода;
- наложение швов на слизистую оболочку полости рта;
- лечение переломов челюстей;
- лечение заболеваний ВНЧС.

5.ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Безопасность стоматологической помощи обеспечивается:

- строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования;
- предоставлением полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по добной воле;
- составлением рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказанием видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведением лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательным соблюдением технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- индивидуальным подбором анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья;
- мероприятиями по устраниению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведением контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведением бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамическим контролем процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижением показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

6.1. Услуги по стоматологии терапевтической.

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита, услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование. При эндодонтическом лечении результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) мумификация корневой пульпы или эндодонтического лечения корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация) составляют один год.

6.1.1. Услуги по детской стоматологии

Гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме (постановка пломб, эстетическая реставрация, герметизация фиссур)

Молочные зубы

| № п/п | Наименование | Срок гарантии |
|--|--------------------|---------------|
| 1. Пломба из композита светового отверждения и стеклоиономерного цемента | | |
| 1.1. | I, класс по Блэку | 6 месяцев |
| 1.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев |
| 1.3. | III класс по Блэку | 6 месяцев |
| 1.4. | IV класс по Блэку | 1 месяц |
| 1.5. | V класс по Блэку | 6 месяцев |

| | | |
|---------------------------|--|-----------|
| 2. Герметизация фиссур | | 6 месяцев |
|---------------------------|--|-----------|

Данные сроки рекомендованы для пациентов с компенсированной и субкомпенсированной степенью активности кариеса.

При декомпенсированной степени активности кариеса и очаговой деминерализации эмали зубов сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70 % (гигиенический индекс по Кузьминой от 0,5 -1,0 и по Федорову-Володкиной – 2,1-5,0).

Постоянные зубы

| № п/п | Наименование | Срок гарантии |
|--|--------------------|---------------|
| 1. Пломба из композита светового отверждения | | |
| 1.1. | I, класс по Блэку | 1 год |
| 1.2. | II класс по Блэку | 1 год |
| 1.3. | III класс по Блэку | 1 год |
| 1.4. | IV класс по Блэку | 6 месяцев |
| 1.5. | V класс по Блэку | 1 год |
| 2. Герметизация фиссур | | 6 месяцев |

| № п/п | Наименование | Срок гарантии |
|--|--------------------|---------------|
| 3. Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ) | | |
| 3.1. | I, класс по Блэку | 6 месяцев |
| 3.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев |
| 3.3. | III класс по Блэку | 6 месяцев |
| 3.4. | IV класс по Блэку | 3 месяца |
| 3.5. | V класс по Блэку | 6 месяцев |
| 4. Герметизация фиссур | | 6 месяцев |

Данные сроки рекомендованы для пациентов с компенсированной и субкомпенсированной степенью активности кариеса.

При декомпенсированной степени активности кариеса и очаговой деминерализации эмали зубов сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии уменьшаются на 70 % (гигиенический индекс по Федорову-Володкиной – 2,1-5,0).

6.2. Услуги по стоматологии ортопедической.

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устраниению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, диоксид циркония); частичные съемные пластиничные протезы: полные съемные пластиничные протезы; бюгельные протезы (на замковой, кламерной системе фиксации, с фиксацией на дентальных имплантатах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте, заказ-наряде, акте выполненных работ (оказанных медицинских услуг).

Гарантийные сроки на ортопедические стоматологические услуги не устанавливаются: на временные ортопедические конструкции; при наличии подвижности зубов; при наличии сопутствующего заболевания пародонта.

В период срока гарантии 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.

До момента сдачи ортопедической конструкции пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам: неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции; выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

Указанные ниже сроки гарантии не распространяются на матрицы замковых креплений.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

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

Гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи

| №п/п | Наименование | Срок гарантии |
|--------------------------|---|---------------|
| 1. Пластмассовые протезы | | |
| | 1.1. Частичные съемные пластиничные протезы | 12 месяцев |
| | 1.2. Полные съемные пластиничные протезы | 12 месяцев |

| №п/п | Наименование | Срок гарантии |
|------------------------|--------------|---------------|
| 2. Мостовидные протезы | | |

| | | |
|---|--------------------------------|------------|
| | 2.1. из металлокерамики | 12 месяцев |
| | 2.2. из недрагоценного металла | 12 месяцев |
| 3. Бюгельное протезирование | | 12 месяца |
| 4. Коронки: | | |
| | 4.1. из пластмассы | 6 месяцев |
| | 4.2. из металлокерамики | 12 месяцев |
| | 4.3. из недрагоценного металла | 12 месяцев |
| 5. Напыление | | 6 месяцев |
| 6. Почкина протезов | | 1 месяц |
| 7. Протезирование на дентальных имплантатах | | 12 месяцев |

6.3. Услуги по стоматологии хирургической.

Удаление зуба: гарантируется, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с показаниями и клинической ситуацией, выбором со стороны пациента местноанестезиирующего средства. Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспалительный процесс; кровотечение; перфорация верхнечелюстной пазухи при условии возможности их устранения в амбулаторных условиях

Во всех случаях хирургического этапа дентальной имплантации пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом интеграции имплантата в костной ткани с использованием лучевых методов диагностики.

При протезировании на дентальные имплантанты сроки гарантии определяются в соответствии с конструкцией протеза.

6.4 Услуги по ортодонтии.

Распространяется на весь период лечения и начинается с момента установки ортодонтического аппарата, что подтверждается записью в ортодонтической карте и подписанием акта выполненных работ.

| № п/п | Наименование | Срок гарантии |
|--|--------------|---------------|
| 1. Ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и др. элементами | | 3 месяца |
| Функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные | | 3 месяца |

| | | |
|---|-----------------------|-----------|
| индивидуально (каппы) | | |
| Несъемный ретейнер | | 3 месяца |
| Съемный аппарат двуухчелюстной с окклюзионными накладками | | 3 месяца |
| Элементы съемного аппарата | | |
| | Вестибулярная дуга | 2 месяца |
| | кламмер | 2 месяца |
| | базис | 4 месяца |
| | винт | 6 месяцев |
| Штампованные коронки | | 6 месяцев |

7. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ

7.1. Терапевтическая стоматология:

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

7.2. Ортопедическая стоматология:

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.

При изготовлении вкладок и виниров:

- выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;

- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

8.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.