



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ «Краевая детская
стоматологическая поликлиника»

 Е. В. Андреева

«11» января 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи в
ГБУЗ «Краевая детская стоматологическая поликлиника»

1. Общие

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 05.05.2014 г.), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Краевая детская стоматологическая поликлиника» (далее именуемое ГБУЗ «КДСП»).

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов.

1.4. **Гарантия качества лечения** – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие – либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента завершения оказания услуги. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращённый гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач – стоматолог (зубной врач) обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы исчисляется со дня оказания услуги и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию. Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (выпадение пломбы).

1.5. ГБУЗ «КДСП» обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

1.6. ГБУЗ «КДСП» доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде.

2. Правила предоставления гарантий.

2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в ГБУЗ «КДСП» установлены гарантийные сроки и сроки службы (приложение № 1 к настоящему

Положению). В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта, а также прохождение пациентом профилактических осмотров.

2.2. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение может производиться условно, то есть без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при следующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, то есть 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, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или медицинскому регистратору и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.3. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться приложением № 1 к настоящему Положению. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.4. В случаях, когда на оказанную услугу гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращённом сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить названные в данном пункте ситуации в медицинской карте с чёткой формулировкой:

«Без гарантии» или «Гарантия _____ месяцев».

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

3. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяется на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в приложении № 1:

- 3.1. повторное, эндодонтическое лечение;
- 3.2. профессиональная гигиена;
- 3.3. наложение повязки (временная пломба);
- 3.4. на зубы с диагнозом периодонтит или периапикальной патологией;
- 3.5. на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- 3.6. отбеливание зубов;
- 3.7. на пломбы, наложенные при отсутствии изоляции слюны (повышенный рвотный рефлекс);
- 3.8. на пломбы при работе с роторасширителем.

4. Прекращение действия гарантии.

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;

- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр.

5. Порядок обращения пациента по гарантийным случаям:

- 5.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к медицинскому регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на приём к лечащему врачу.
- 5.2. При обращении к врачу пациент должен иметь при себе гарантийный талон.
- 5.3. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 5.4. По всем вопросам сроков и правил предоставления гарантий, пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю главного врача по медицинской части или к заведующей отделением.

Приложение № 1 к Положению об установлении гарантийных сроков и сроков службы

Виды работ и сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии

№№	Наименование	(месяцев)	
		Срок гарантии	Срок службы
1.	Наложение пломб из силикатных цемента	3	3 - 6
2.	Наложение пломб из стеклоиномерных цемента	3	3 - 6
3.	Наложение пломб из композитных пломбировочных материалов на зубы временного прикуса	6	6
4.	Наложение пломб из композитных пломбировочных материалов на зубы постоянного прикуса	12	12

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единым кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При КПУ* зубов 13 – 18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ* > 18 – сроки снижаются на 50%.
 2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.
 3. Гарантии на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливаются с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).
- * Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удалённых («У») зубов у одного обследованного.