

# ПОЛОЖЕНИЕ

## о порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги

### 1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ от 12.12.1993г., ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закон РФ 07.02.1992 № 2300-1(ред. От 04.08.2023) «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006», в дополнение к приказу ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» от 30.08.2023 года № 16н «Об утверждении порядка и организации оказания платных медицинских услуг гражданам и юридическим лицам в ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» в 2023 году

### 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 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.
- Особенность использованных технологии и материалов, вариантов лечения - как и сколь явно 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 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, починка (замена кламмера/винта), перебазировка ортодонтической пластинки/аппарата.

**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, ортодонтической пластинки/аппарата)

В случае выявления в течение гарантийного срока **существенных недостатков** в выполненной работе потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков в письменном виде. Указанные требования должны быть устранены исполнителем: терапевтические, ортодонтические услуги (работы) в течение 5 дней; ортопедические услуги (работы) в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

В случае выявления в течение гарантийного срока **устранимых недостатков** в выполненной работе указанные требования должны быть устранены исполнителем путем подгонки пломбы по прикусу, дополнительной полировки разных поверхностей зуба, корректировки цвета и формы восстановленного зуба, ремонта базиса конструкции, замены кламмера, винта, перебазировки аппарата в течение 3-х дней.

Решение о гарантийном или негарантийном случае принимается коллегиально: лечащим врачом, заведующим отделением и/или заместителем главного врача по медицинской части, при необходимости – с участием старшего зубного техника, с обязательным внесением записи всех гарантийных случаев в **Журнал учета медицинских услуг, выполненных по гарантии**. Спорные случаи рассматриваются на врачебной комиссии.

### **3. 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;
- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- Проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- Проведение 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.

#### 4. Гарантии по видам услуг

Гарантии поликлиники устанавливаются на материальный результат оказания услуги (пломба, винир, ортодонтические аппараты и т.д.), 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 № 45 ДЗМ»**

**Терапевтические, ортодонтические услуги**

<b>Виды работ</b>	<b>Гарантийный срок</b>	<b>Срок службы</b>
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	1 год	2 года
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ), пломба из химического композита, герметика	6 мес.	1 год
Каппа ретенционная	3 мес.	8 мес.
Ортодонтические конструкции (съёмные пластинки, двухчелюстные аппараты), несъёмный ретейнер, ретенционная пластинка	3 мес.	12 мес.
Несъёмные ортодонтические аппараты (Марко Росса, Хааса, Дерихсвайлера и др.)	1 мес.	9 мес.

**Примечание:**

1. 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%;

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – индекс гигиены (ИГ) более 2,0, определенный по методу Федорова-Володкиной, гарантийный срок уменьшается на 50%.

3. Гарантия утрачивается в случае несоблюдения Пациентом рекомендаций лечащего врача; обращения в другие медицинские учреждения по поводу получения аналогичной медицинской помощи, в том числе по переделке и(или) исправлению ортодонтических и (или) ортопедических конструкций; если Пациент самостоятельно принял решение и не носит аппарат; умышленное/случайное механическое воздействие на пластинку/аппарат (например, «наступили/уронили пластинку», «погрызло животное» и т.д.) или потеря пластинки/аппарата/протеза.

4. Гарантийный срок фиксации элементов брекет-системы – 1 месяц при соблюдении правил пользования аппаратурой. При неудовлетворительной гигиене полости рта, нарушении режима питания гарантия на фиксацию элементов брекет-системы не распространяется.

**Ортопедические услуги**

<b>Виды работ</b>	<b>Гарантийный срок</b>	<b>Срок службы</b>
Несъёмные конструкции: вкладки, виниры, коронки, мостовидные протезы	1 год	2 года
Несъёмные конструкции с облицовкой	6 мес.	1 год
Съёмные конструкции: пластиночные протезы, бюгельные протезы	1 год	2 года
Циркониевые конструкции	2 года	2 года

**Примечание:**

1. На временные (провизорные) протезы, имediat-протезы гарантия не распространяется.

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

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

4. 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 ином 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 на предлагаемом им методе лечения. С этого момента специалисты поликлиники вправе продолжить оказание пациенту стоматологических услуг, но гарантийный срок на такие услуги не устанавливается.

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) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

К их числу относятся:

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.

## **5. Ограничение ответственности Исполнителя в рамках гарантийных обязательств**

Исполнитель 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 и графика профилактических осмотров, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях.