



Утверждаю
Главный врач ГАУЗ Архангельской области
«Коряжемская стоматологическая
поликлиника» Е.Н. Коцюба
«20» ноября 2012 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных стоматологических услуг в ГАУЗ Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в стоматологической поликлинике стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

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

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы третьими лицами имеющими лицензию на данный вид деятельности.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

1.4. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) стоматологическое учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

1.5. В соответствии с действующим законодательством РФ ГАУЗ Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника» обязана:

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

2. Правила предоставления гарантий

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие повествовлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом периодических профилактических осмотров в соответствии графиком осмотров согласованным с лечащим врачом в случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2.3. 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, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, 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, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии»,

«Гарантия __ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

2.5. Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе. Распломбировка корневых каналов после некачественной их пломбировки твердеющими препаратами, наличие отломков эндоинструмента, перфорации, инфекция и прочие неблагоприятные факторы не дают нам уверенности в положительном результате, достаточном для обеспечения гарантии. Перелечивание таких зубов является очень рискованным и непредсказуемым процессом. Просим особенно внимательно прочитать этот пункт и предварительно все обдумать до начала лечения, поскольку перелечивание корневых каналов является одной из наиболее дорогих и ресурсоемких манипуляций в плане лечения. Если результат перелечивания не будет положительным и зуб будет удален в сроки более 1 месяца от окончания лечения, деньги за лечение этого зуба возвращены не будут.

3. Гарантия не распространяется

3.1. На зубы, которые ранее были эндодонтически пролечены не в нашей клинике и требующие перелечивания корневых каналов в соответствии с планом лечения, гарантия не распространяется.

3.2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.

3.3. Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

3.4. На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

3.5. Гарантия не распространяется на случаи последствий травм и заболеваний, повлекших нарушение состояния зубочелюстной системы (переломы зубов и челюстей, костей лицевого скелета, тяжелые системные заболевания, лучевая и химиотерапия, оперативные вмешательства и т.п.).

4. Прекращение действия гарантии

4.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных ниже 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.
- при появлении осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и назначений

4.2. Гарантия теряется при попытке пациента самостоятельно провести лечение или иным способом вмешаться в стоматологическую конструкцию без согласования с лечащим врачом нашей поликлиники.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

5.1. В течение гарантийного срока Вам бесплатно устранит любые недостатки в работе, выполненной в нашей клинике.

5.2. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

5.3. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5.4. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к Главному врачу учреждения.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи в ГАУЗ Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника» (постановка пломб, эстетическая реставрация).

Виды работ	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
Кариес на жевательной поверхности зубов	12 месяцев	24 месяца
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 месяцев	24 месяца
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	12 месяцев	24 месяца
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	12 месяцев	24 месяца
Эстетическая реставрация зуба	12 месяцев	24 месяца
Восстановление единицы отсутствующего зуба на соседних с применением адгезивных технологий	12 месяцев	24 месяца

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным 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 гарантии и службы на все виды работ уменьшаются на 70%.
 3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
 4. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов работ и желания пациента выполнить эту работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право не устанавливать, либо установить сокращенный гарантийный срок по своему усмотрению, предварительно известив об этом пациента.
Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента.
 5. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения.
- * Индекс КПУ - сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

Приложение 2

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи в ГАУЗ Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника».

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Пластмассовая коронка, зуб	9 месяцев	12 месяца
Временная пластмассовая коронка, зуб, съемная косметическая пластина	1 месяц	6 месяцев
Вкладки культевые-шифтовые	12 месяцев	24 месяца
Коронки, мостовидные протезы цельнолитые	12 месяцев	24 месяца
Коронки, мостовидные протезы из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
Коронка, зуб цельнолитой с керамической облицовкой	12 месяцев	24 месяца
Полные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	24 месяца
Частичные съемные пластинчатые протезы	12 месяцев	24 месяца
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
Ремонт протезов	1 месяц	1 месяц

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.
4. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право не устанавливать, либо установить сокращенный гарантийный срок на ортопедическую конструкцию по своему усмотрению, предварительно известив об этом пациента.

Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняется за счет пациента.

5. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).