

Согласовано

Председатель ТПО

Гарбузов Р.Н.

«09» 01 2024года



Утверждаю

И.о. главного врача ГОАУЗ «МОСП»

А.А. Кустенков

«09» 01 2024года

## Положение

### О гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГОАУЗ «МОСП»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Гражданский кодекс РФ,
- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 № 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 04.10.2012 № 1006»;

1.2. Настоящее положение о гарантийных сроках, устанавливаемых ГОАУЗ «МОСП» для пациентов (потребителей), определяет виды гарантийных сроков, правила их установления и изменения, порядок их установления, а также устанавливает срок службы на производимые в учреждении стоматологические услуги, работы.

1.3. **Гарантийный срок** — это период, в течение которого, в случае обнаружения **недостатка** в выполненной работе (оказанной услуге), пациент (потребитель) вправе, потребовать безвозмездного устранения этих недостатков.

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

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Врач-стоматолог (специалист или исполнитель) обязан информировать пациента (потребителя) об уменьшении срока гарантии и отразить данную информацию в медицинской карте.

1.4. **Срок службы** — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту (потребителю) возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки, возникшие по его вине**. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом (потребителем) т.е. с момента фактического выполнения стоматологической услуги.

- **Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги обязательным требованиям, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию (Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).



- **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 требуются большие затраты.

В случае выявления **существенных** недостатков в выполненной работе пациент (потребитель) вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный **существенный недостаток** является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.5. ГОАУЗ «МОСП» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять выявленные недостатки;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

## **2. Правила предоставления гарантий**

2.1. В ГОАУЗ «МОСП» устанавливается **максимальный гарантийный срок 1 год** на стоматологические услуги для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным кариозным процессом.

2.1.1. Гарантийный срок может быть сокращен лечащим врачом и установлен персонально для каждого пациента (потребителя) на отдельные виды работ/услуг, с учетом объективного стоматологического статуса и особенностей состояния здоровья пациента (потребителя).

2.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ГОАУЗ «МОСП».

2.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого (удовлетворительного) уровня гигиены полости рта, проведения курса профессиональной гигиены (как минимум один раз в год), правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами.

2.4. Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у Пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как-то: длительный прием лекарств, воздействие вредных факторов, заболеваний и состояний (остеопороз, новообразования и т.п.) беременность и т.п.

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.



2.5. Индивидуальный гарантийный срок устанавливается врачом ГОАУЗ «МОСП» (в полном либо сокращенном сроке), обоснование которого отражается в медицинской документации.

В случаях, если пациент с указанным сроком не согласен, для консультации приглашается руководитель структурного подразделения.

С условиями предоставления гарантии пациент обязан ознакомиться до получения услуги.

2.6. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, протезирования (постановки постоянной пломбы, фиксации несъемной ортопедической конструкции на постоянный цемент, наложением съемного протеза).

2.7. При оказании стоматологического лечения по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

#### **СРОК СЛУЖБЫ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫХ УСЛУГ:**

- Срок службы на овеществленные услуги составляет 18 месяцев при условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100%.

### **3. Снижение гарантийного срока и срока службы**

3.1. **сроки гарантии и службы уменьшаются на 50% при следующих обстоятельствах:**

3.1.1. Влиянии явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

3.1.2. Снижении иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

3.1.3. Приеме гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

3.1.4. Невыполнении рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали (твердых тканей) зубов, нормализацию состояния тканей краевого пародонта;

3.1.5. Самолечении стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

3.1.6. неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5;

3.1.7. КПУ - более 18;

3.2. **сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30% при:**

3.2.1. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18

### **4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям**

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

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

4.2.1. ГОАУЗ «МОСП» оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача в период гарантийного срока.

## **5. Сокращенные гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг)**

- коронки с облицовкой (гарантия - 6 мес., срок службы – 9 мес.);
- пластмассовые коронки (гарантия - 6 мес., срок службы – 9 мес.);
- пластмассовый штифтовый зуб (гарантия - 6 мес., срок службы – 9 мес.);
- частичные съемные пластиночные протезы (гарантия-6 мес., срок службы – 9 мес.);
- полные съемные пластиночные протезы (гарантия - 6 мес., срок службы – 9 мес.).

## **6. Не предоставляются гарантийные обязательства на следующие работы и услуги**

- повторное эндодонтическое лечение;
- операция по установке дентального имплантата;
- профессиональная гигиена полости рта;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- ортодонтическое лечение.

## **7. Гарантия не распространяется**

7.1. На зубы, с проведенным ранее лечением по поводу осложненного кариеса в других клиниках.

7.2. На зубы с периапикальной патологией.

7.3. На пломбы при разрушении коронковой части зуба на 50% и более, имеющего медицинские показания для дальнейшего протезирования.

7.4. На реставрацию и лечение зубов во фронтальном отделе при:

- отсутствии жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличии вредных привычек;
- наличии профессиональных вредностей (охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.).

7.5. На втулки (матрицы замковых креплений) и перебазировку протеза.

7.6. На матрицы замковых креплений съемных протезов.

## **8. Прекращение гарантийных обязательств в случае**

8.1. если имело место вмешательство в выполненные «Исполнителем» работы специалистами других учреждений (перелечивание зубов, коррекция протезов, фиксации и иное):

8.2. неявки пациента на прием при незаконченном случае лечения;



Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

8.3. несоблюдения рекомендаций лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);

8.4. возникновения (проявления) заболевания или физиологического состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты лечения или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

8.5. при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;

## **9. Оценочные критерии недостатков**

### **9.1. Терапевтическая стоматология:**

- неудовлетворительное краевое прилегание пломб;
- рецидив кариеса;
- окклюзионные и межзубные контакты в области запломбированного зуба не восстановлены.

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

#### **9.1.1. К категории существенных недостатков относятся следующие:**

- выпадение пломбы;
- отлом коронковой части зуба (если при лечении пациент не был предупрежден о необходимости покрытия зуба ортопедической конструкцией).

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Учреждением в течении установленного для данного вида пломбы сроков службы.

### **9.2. Ортопедическая стоматология:**

- при изготовлении вкладок и виниров – не восстановлена анатомическая форма зуба, рецидив кариеса в области границ вкладки;
- отлом кламмера в пластиночном пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров, дуги в бюгельном протезе;
- перелом в области тела мостовидного протеза;
- отлом петли в фасетках облицованных коронок;
- нарушение целостности пайки в мостовидном протезе;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе в области армированной сетки.

Наличие данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока.

#### **9.2.1. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах сроков службы:**

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицованной части;

- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;
- неудовлетворительная фиксация съёмных протезов.

## **10. Заключительная часть**

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