

# Положение о гарантии

## Положение об установлении гарантийных сроков на результат оказания стоматологических услуг в ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника г. Нижний Тагил»

### 1. Общее.

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

**1.2.** Настоящее Положение определяет сроки гарантии на результат оказания стоматологических услуг в **ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника г. Нижний Тагил»** (далее именуемая «поликлиника»)

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездное устранение этих недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

пациент вправе по своему выбору потребовать:

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

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

### 2. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в поликлинике.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в поликлинике установлены гарантийные сроки (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). В отдельных случаях гарантийные сроки 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;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия составляет определенное число месяцев».

### **2.1. В терапевтической стоматологии:**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантийные сроки на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложненного кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка пломбы.

#### **Виды работ**

#### **сроки гарантии**

<b>1. Пломбы из композиционного светоотражающего материала при:</b>	
- Кариес на жевательной поверхности зубов	1 год
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	9 месяцев
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	9 месяцев
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	9 месяцев
2. Пломба из цемента /силикатного, силикофосфатного	1, 5 месяца
I, III, V класса по Блеку/	1 месяц
II класс	6 месяцев

3. Пломба из стеклоиномерного цемента	
4. Пломба из композиционного материала химического отверждения	6 месяцев 9 месяцев
5. Виниры	

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При индексе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%

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

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

## **2.2. В ортопедической стоматологии:**

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (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, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

### 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 амбулаторной карте.

**Виды работ  
гарантии****Сроки**

<b>1. Безметалловые реставрации:</b>	
Виниры	1 год
Вкладки:	
-керамические	1 год
-композитные	1 год
<b>2. Коронки:</b>	
- из пластмассы	6 месяцев
- из пластмассы (временные)	1 месяц
- на диоксиде-циркония	1 год
- металлокерамические коронки	1 год
- цельнолитые	1 год
- цельнолитые, облицованные пластмассой	6 месяцев
- штампованные металлические коронки	6 месяцев
<b>3. Бюгельные протезы</b>	1 год
<b>4. Съёмный пластиночный протез:</b>	
- полный	6 месяцев
- полный с применением технологии усиления прочности (кварцевая сетка и пластмасса Acry free)	9 месяцев
- частичный	6 месяцев
- частичный с применением технологии усиления прочности (кварцевая сетка и пластмасса Acry free)	9 месяцев
- адгезивный протез	6 месяцев

**Примечание:**

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов предусмотренных планом лечения, **гарантия аннулируется.**
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съёмных протезов осуществляется на возмездной основе.

**Возможные случаи снижения гарантии:**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

### **Важное замечание.**

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (план лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

### **2.3. В хирургической стоматологии.**

Учреждение гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

**2.4. Гарантийные сроки** на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- эндодонтическое лечение;

- подготовка корневого канала под штифтовкладку

- профессиональная гигиена;

- наложение повязки (временной пломбы);

- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- ортодонтическое лечение
- операция удаления зуба
- операция по установлению зубного имплантата

### **3. Правила предоставления гарантий:**

3.1. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в Учреждении.

3.2. 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 так же прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

3.3. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может проводиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений, пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

3.4. 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, состояний (остеопороз, новообразования)
- беременность и т.п.

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

3.5. Гарантийный срок устанавливается врачом Учреждения (в полном, либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте пациента.

#### **4. Гарантия не распространяется:**

- 4.1 На зубы, эндодонтически ранее леченые в других клиниках.
- 4.2 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а так же на зубы, леченые ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
- 4.3 На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
- 4.4 На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

#### **5. 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;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра в ГАУЗ СО «СП г. Нижний Тагил»