МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МУРМАНСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 2

П Р И К А З

от 28.02.2023г. № 29

г. Мурманск

Об утверждении Положения
о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги и работы, производимые в
ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»

Руководствуясь требованиями закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2» (далее - Положение).
2. Начальнику отдела информационных технологий Васильеву Ю. Ю. на официальном сайте ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2» разместить Положение в свободном доступе для ознакомления взрослого населения.
3. Начальнику отдела административной и кадровой работы М. В. Вышеславцевой ознакомить личный состав ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2» с Положением под роспись.
4. Контроль выполнения настоящего приказа возложить на заведующего стоматологическим отделением Поскребышева Д. А.

Главный врач К. М. Биджоев

Положение
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника №2 »

1. Общие положения:

1. Настоящее Положение создано в целях:
- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2» (далее – медицинское учреждение, ЛПУ) и пациентом (потребителем) при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет личных средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента (потребителя);
1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными документами:
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон РФ от 07.02.1992 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
1.3. Настоящее Положение определяет виды гарантийных сроков, правил и порядка их установления и изменения, а также устанавливает срок службы на производимые в медицинском учреждении стоматологические услуги и работы

В Положении используются следующие термины:
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, исполнитель) обязан информировать об уменьшении срока гарантии и отразить данную информацию в медицинской карте. Недостаток работы, услуги - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям, 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 .

Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать 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 окончания комплексной стоматологической помощи.

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 (например выпадение пломбы). 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 (потребитель) по своему выбору вправе потребовать:

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

Медицинское учреждение обязано:

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

2. Правила предоставления гарантий:

2.1. Медицинским учреждением устанавливается максимальный гарантийный срок - 1 год.

Данные сроки рекомендованы для пациентов (потребителей) с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариозном процессе.

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

2.1.2 Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента (потребителя).
2.2. Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществлённый результат: пломбы, реставрации зубов.
Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в медицинском учреждении.
2.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом (потребителем) всех предписаний и рекомендаций врача, соблюдение правил индивидуальной гигиены полости рта, правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом (потребителем) профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом (специалистом).
2.4. Гарантийные обязательства выполняются исполнителем в полном объеме в случае, если у пациента (потребителя) отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо либо косвенно влияют, либо могут повлиять 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 (потребителя), ухудшающих состояние полости рта.
2.5. Индивидуальный гарантийный срок устанавливается лечащим врачом (специалистом) медицинского учреждения, обоснование которого отражается в медицинской документации.

С условиями предоставления гарантии пациент (потребитель) обязан обзнакомиться до получения услуги.
2.7. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами медицинского учреждения исчисляется с момента окончательной передачи результата работы пациенту (потребителю), т.е. с момента окончания лечения (постановки постоянной пломбы).
2.8. При оказании стоматологического лечения по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в медицинском учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных медицинским учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.
2.9. При обращении пациента в медицинское учреждение в рамках платного приема лечащий врач не направляет данного пациента в иные медицинские учреждения с цель госпитализации, консультации и др. Пациент направляется в иные медицинские учреждения исключительно в рамках ОМС приема по предварительной записи самостоятельно.

3. Снижение гарантийного срока и срока службы:

3.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

3.1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания) пациента (потребителя) на течение стоматологических заболеваний.
3.1.2. Снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
3.1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
3.1.4. Невыполнения рекомендаций лечащего врача, направленных на укрепление твердых тканей зубов, нормализацию состояния тканей слизистой полости рта и десны. Невыполнение рекомендаций врача (специалиста), направленных на лечение краевого пародонта;
3.1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
3.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
3.1.7. При показателе (КПУ) сумма кариозных, пломбированных и удаленных постоянных зубов у обследуемого (зуб, имеющий одновременно кариозную полость и пломбу, считается кариозным);- 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
3.1.8. При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
3.1.9. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент (потребитель) должен обратиться в кассу (по телефону или лично) и изложив суть проблемы, записаться на прием к лечащему врачу.
4.2. После осмотра врач принимает решение, является ли случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

5. Гарантия не распространяется на:

5.1. зубы с периапикальной патологией;
5.2. эндодонтическое лечение;
5.3. профессиональную гигиену полости рта;
5.4. пародонтологическое лечение;
5.5. наложение повязки (временной пломбы);
5.6. операцию удаления зуба:

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет: максимально безболезненно при плановом удалении зуба; при обострениях

стоматологических заболеваний, в связи с биохимией воспалительного процесса возможен дискомфорт при выполнении манипуляций.
Исполнитель также гарантирует устранение возможных осложнений в послеоперационный период таких, как воспаление; кровотечение; отек; боль.
5.7. Операцию цистэктомии с резекцией верхушки корня;
5.8. Оперативные вмешательства на слизистых и коже;
5.9. Коррекцию формы альвеолярного отростка челюсти ;
5.10. На реставрации при разрушении более 50% объема коронковой части зуба;
5.11.На реставрацию и лечение зубов во фронтальном отделе при:
- отсутствии жевательных зубов;
- патологии прикуса;
- наличии вредных привычек;
- наличии профессиональных вредностей (охранники, спортсмены, музыканты и т.п.)

6. Прекращение гарантийных обязательств:

6.1. Гарантийные обязательства прекращаются, если имело место вмешательство в выполненные «Исполнителем» работы специалистами других учреждений без решения врачебной комиссии «Исполнителя» (перелечивание зубов, и\или иное):
6.2. Пациент (потребитель) по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда пациент (потребитель) вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;
6.3. Пациент (потребитель) не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, и т. д.);
6.4.После лечения в период действия гарантий у пациента (потребителя) могут возникнуть или (проявятся) заболевание или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
6.5. При возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
6.6. Пациент (потребитель) был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.7. В случае несоблюдения пациентом (потребителем) указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них пациента), пациент (потребитель) лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. Оценочные критерии

7.1. Терапевтическая стоматология:
- нарушение анатомической формы зуба;
- неудовлетворительное краевое прилегание пломб;
- рецидив кариеса вылеченного зуба;

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

7.1.1. К категории существенных недостатков относится 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 течение установленных сроков службы.

8. Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента(стеклоиономерного)		
1.1.1.	1 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	II класс по Блэку	5 месяцев	5 месяцев
1.1.3.	III класс по Блэку	5 месяцев	5 месяцев
1.1.4.	IY класс по Блэку	1 месяц	1 месяц
1.1.5.	Y класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.2.	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.2.1.	I, II, III, классы по Блэку -одиночная полость в одном зубе	9 месяцев	1 год
1.2.2.	II, III, классы по Блэку -несколько полостей в одном зубе	6мес	9 месяцев
1.2.3.	IY, Y классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев

1.2.4.	IY класс по Блэку-несколько полостей в одном зубе	5 месяцев	5 месяцев
1.3.	Пломба из композита светового отверждения зарубежного производства		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	1год
1.3.2.	II, III, IY, Y класс по Блэку одиночная полость в одном зубе	9 месяцев	1 год
1.3.3.	II ,III, IY, Y класс по Блэку несколько полостей в одном зубе	6 месяцев	1 год
1.4..	Пломба из композита светового отверждения производство РФ		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	1 год
1.4.2.	II, III, IY, Y класс по Блэку одиночная полость в одном зубе	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	II ,III, IY, Y класс по Блэку несколько полостей в одном зубе	4 месяца	6 месяцев