



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное учреждение здравоохранения Архангельской области
«СЕВЕРОДВИНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

П Р И К А З

от 03 июня 2022 года № _____-о

г. Северодвинск

Об утверждении Положения о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании медицинских услуг в ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника»

В целях совершенствования оказания медицинской помощи в ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника», обеспечения единого подхода к срокам гарантии и срокам службы на результат оказываемых услуг и во избежание злоупотребления правом со стороны пациентов **приказываю:**

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании медицинских услуг в ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника» (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Заместителю главного врача по лечебной работе Хромцовой Е.П. обеспечить внедрение Положения в работу.
3. Заведующим отделениями обеспечить неукоснительное соблюдение врачами-специалистами требований, устанавливаемых Положением.
4. Врачам-специалистам нести персональную ответственность за полноту и правильность установления сроков гарантии и сроков службы на результаты своей работы.
5. Секретарю руководителя Антроповой М.Л. ознакомить с приказом всех заинтересованных лиц под подпись.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.
7. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Главный врач

Т.Ю. Гагарина

**Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при
оказании медицинских услуг в ГАУЗ Архангельской области
«Северодвинская стоматологическая поликлиника»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (при финансировании из фондов обязательного/добровольного медицинского страхования);
- с физическими лицами (при финансировании из личных средств пациента).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и вместе с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника» перед Пациентами.

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы и т.п. На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг. Гарантийные обязательства на все о вещественные результаты услуг полностью утрачиваются при нарушении Пациентом Правил поведения пациентов, условий Договора на оказание платных медицинских услуг, а также врачебных рекомендаций.

1.4. Основные термины и определения:

медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

исполнитель – государственное автономное учреждение здравоохранения Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника»;

лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

недостаток услуги – несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям, предусмотренным законом, или условиям

договора, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии;

существенный недостаток услуги – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

гарантия качества лечения – определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, реставраций, зубных протезов, ортодонтических аппаратов и пр.

Качество медицинской помощи обеспечивается применением порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи, утверждаемых полномочным федеральным органом государственной власти в сфере охраны здоровья.

2. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК И СРОК СЛУЖБЫ

2.1. Исполнитель вправе устанавливать на услугу гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в результате оказанной медицинской помощи Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента относительно указанного недостатка.

2.2. В отношении услуги, на которую установлен гарантийный срок, Исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги Пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия Пациентом результата медицинской помощи, т.е. с момента завершения соответствующих стоматологических работ.

2.3. На оказываемые услуги Исполнитель вправе устанавливать срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результатов услуг по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

В течение установленного срока службы Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки результатов оказанной медицинской помощи, если Пациент докажет, что они возникли до принятия им результата стоматологических работ или по причинам, возникшим до этого момента.

Срок службы результата оказанной медицинской помощи исчисляется со дня его принятия Пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих стоматологических работ.

2.4. Срок службы на результат оказанной медицинской помощи устанавливается равным гарантийному сроку.

2.5. Сроки, установленные настоящим положением, исчисляются месяцами.

2.6. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

2.7. Продолжительность гарантийного срока определяется исходя из величины кариозно-пораженных и удаленных зубов (далее – КПУ). Так, максимальный гарантийный срок в соответствии с настоящим положением установлен для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2.8. Если гарантийный срок, установленный для определенного результата оказанной медицинской услуги страховой организацией, оплачивающей стоматологическую помощь Пациенту в соответствии с договором добровольного медицинского страхования, превышает гарантийный срок, установленный Исполнителем, то недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока страховой компании, но по истечении гарантийного срока Исполнителя, устраняются за счет средств страховой компании.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. Исполнитель информирует Пациента о правилах обращения с результатами оказанной медицинской услуги и ухода за ними, об обязательных и желательных гигиенических мероприятиях, периодичности профилактических осмотров, дает рекомендации по уходу за результатами оказанной медицинской услуги с целью сохранения возможности пользования ими.

3.2. Пациент неукоснительно соблюдает данные Исполнителем рекомендации и правила в отношении пользования и ухода за результатами оказанной медицинской услуги.

3.3. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг Пациент должен обратиться к Исполнителю, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.4. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

3.5. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.6. Требование Пациента об устранении недостатков и (или) существенных недостатков должно быть удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления.

3.7. Если требование Пациента об устранении недостатков и (или) существенных недостатков не удовлетворено, а также в случае неустранимости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата оказанной медицинской услуги Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную исполнителем вещь, если это возможно по характеру оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

3.8. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы овеществленных результатов оказания медицинской помощи: на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», на информационных стендах, записи в медицинской карте, договоре или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

3.9. Учреждение устанавливает гарантийный срок и срок службы на каждую конкретную проделанную работу в соответствии с настоящим Положением. Информация о них доводится до сведения Пациента и отражается в Соглашении о сроках гарантии и сроках службы (Приложение №1 к настоящему Положению), которое хранится в медицинской карте Пациента.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

4.1. При терапевтическом лечении:

4.1.1. Исполнитель устанавливает следующие гарантийные сроки (сроки службы):

Наименование		Гарантийный срок (срок службы)			
		КПУ 12 и менее	КПУ 13-18	КПУ 19 и более	Неудовлетворительная гигиена полости рта
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)	I, II класс по Блэку	1,5 мес.	1 мес.	–	не устанавливается
	III, IV, V класс по Блэку	1 мес.	–	–	не устанавливается
Пломба из химического композита	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 мес.	4 мес.	3 мес.	не устанавливается
	Со штифтами	6 мес.	4 мес.	3 мес.	не устанавливается
Пломба из композита светового отверждения	I, II класс по Блэку	18 мес.	12 мес.	9 мес.	не устанавливается
	III, IV, V класс по Блэку	12 мес.	9 мес.	6 мес.	не устанавливается

* - модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I-V по степени глубины – от меньшего к большему).

4.1.2. Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

4.1.3. Если после лечения глубокого кариеса у Пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев – за счет Пациента.

4.2. При ортопедическом лечении:

4.2.1. Исполнитель устанавливает следующие гарантийные сроки (сроки службы):

Наименование	Гарантийный срок (срок службы)			
	КПУ 12 и менее	КПУ 13-18	КПУ 19 и более	Неудовлетворительная гигиена полости рта
Виниры (люминиры), вкладки	12 мес.	9 мес.	6 мес.	не устанавливается
Несъемные мостовидные, адгезивные, протезы и коронки	24 мес.	18 мес.	12 мес.	не устанавливается
Съемные протезы	12 мес.	9 мес.	6 мес.	не устанавливается
Замковые элементы съемных протезов:				не устанавливается
– на металлические части	12 мес.			не устанавливается
– на пластмассовые части	6 мес.			не устанавливается

4.2.2. Гарантийные сроки в полном объеме применяются при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. При несоблюдении указанных требований продолжительность гарантийных сроков устанавливается лечащим врачом индивидуально для Пациента.

4.2.3. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

4.2.4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимаются, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

4.2.4. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

4.3. При ортодонтическом лечении:

4.3.1. Исполнитель устанавливает следующие гарантийные сроки (сроки службы):

Наименование	Гарантийный срок (срок службы)	
	Удовлетворительная гигиена полости рта	Неудовлетворительная гигиена полости рта
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	1 мес.	не устанавливается
Каппа однослойная	6 мес.	не устанавливается
Вестибулярная пластинка	1 мес.	не устанавливается
Фиксация брекета	0,5 мес.	не устанавливается

4.3.2. В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) Исполнитель не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

5. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ УМЕНЬШЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ (СРОКОВ СЛУЖБЫ) И ОТМЕНЫ ГАРАНТИИ

5.1. В случаях, когда особенности организма Пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на результат медицинской услуги, либо гарантийные обязательства могут быть полностью отменены, в том числе:

5.1.1. при наличии подвижности зубов;

5.1.2. при наличии у Пациента определенных состояний и заболеваний организма, способных повлиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, иммунологические заболевания, некоторые виды авитаминозов, пародонтит, пародонтоз и др.);

5.1.3 при неудовлетворительной гигиене полости рта;

5.1.4. при приеме гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.2. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

5.2.1. отказ Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему;

5.2.2. пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

5.2.3. Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.2.4. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

5.2.5. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения лечащего врача методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента) будучи проинформированным лечащим врачом о последствиях применения такого метода лечения, в том числе о вероятности развития осложнений заболевания (состояния) – гарантийный срок на такие услуги учреждение не устанавливает;

5.2.6. Пациент не соблюдает рекомендации 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.);

5.2.7. если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

5.2.8. при наличии у Пациента заболевания бруксизмом;

5.2.9. естественный износ результатов оказанной услуги.

5.3. Об изменениях или отмене гарантийного срока Пациент предупреждается лечащим врачом до начала оказания услуги, после чего Пациент принимает решение о продолжении лечения или об отказе от получения медицинских услуг. Начиная лечение у Исполнителя, Пациент соглашается с тем, что окончательная продолжительность гарантийного срока определяется лечащим врачом по его завершению.

6. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

6.1. Гарантийные сроки не устанавливаются:

6.1.1. пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов;

6.1.2. профессиональную гигиеническую чистку;

6.1.3. отбеливание зубов;

6.1.4. наложение временной повязки (временной пломбы);

6.1.5. хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и пр.);

6.1.6. лечение заболеваний пародонта;

6.1.7. ортодонтическое лечение;

6.1.8. реминерализирующую терапию;

6.1.9. на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования);

6.1.10. на результат работ (услуг) в области 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 делает соответствующую запись в медицинской карте ребенка о его психоэмоциональном состоянии при лечении;

6.1.11. на ортопедические конструкции, за исключением указанных в пункте 4.2.1 Положения, такие как временные съемные и несъемные протезы, временные коронки, несъемные конструкции, выполненные из пластмасс, адгезивные и иные несъемные конструкции. Такие конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийного срока;

6.1.12. на флесс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при парадонтологическом шинировании зубов;

6.1.13. на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;

6.1.14. на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку протезов;

6.1.15. на результаты работ при письменном отказе пациента от гарантийных обязательств;

6.1.16. на ремонт зубных протезов, выполненный по желанию Пациента;

6.1.17. на дефекты, возникшие в результате внешнего воздействия на зубочелюстную систему Пациента, такие как контакт с твердыми предметами, химическое, термическое или иное воздействие, лечение лучевой или химиотерапией, а также работа Пациента во вредных условиях труда: при высоких/низких температурах, или связанная с применением щелочей и/или кислот.

Соглашение о сроках гарантии и сроках службы

Настоящим соглашением ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника», далее именуемое Исполнитель, устанавливает следующие гарантийные сроки и сроки службы для Пациента _____

(ФИО Пациента)

получившего лечение у Исполнителя.

Терапевтическое лечение

Наименование	КПУ, ГИ	№ зуба	Устанавливаемый гарантийный срок (срок службы)
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)			
Пломба из химического композита			
Пломба из композита светового отверждения			

Ортопедическое лечение

Наименование	КПУ, ГИ	Устанавливаемый гарантийный срок (срок службы)
Виниры (люминиры), вкладки		
Несъемные мостовидные, адгезивные, протезы и коронки		
Съемные протезы		
Замковые элементы съемных протезов:		
на металлические части		
на пластмассовые части		

Ортодонтическое лечение

Наименование	КПУ, ГИ	Устанавливаемый гарантийный срок (срок службы)
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы		
Каппа однослойная		
Вестибулярная пластинка		
Фиксация брекета		

Пациент ознакомлен с Положением о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании медицинских услуг в ГАУЗ Архангельской области «Северодвинская стоматологическая поликлиника», в том числе, с основаниями для уменьшения гарантийных сроков (сроков службы) и отмены гарантии, а также со случаями-исключениями из гарантийных обязательств. С правилами гарантийного обслуживания согласен.

Лечащий врач:

Пациент (законный представитель):

(подпись)

(ФИО)

(подпись)

(ФИО)

(дата)