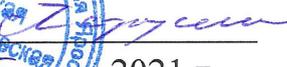


Утверждаю  
Главный врач ГУЗ ЯО Рыбинская  
стоматологическая поликлиника  
Н.В. Петрусенко   
« 05 »  2021 г.

Положение о гарантии качества стоматологической помощи и установлении  
гарантийного срока стоматологических работ в  
ГУЗ ЯО Рыбинская стоматологическая поликлиника

Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ГУЗ ЯО Рыбинская стоматологическая поликлиника и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (при финансировании из фондов добровольного медицинского страхования);
- с работодателями (при финансировании за счет средств предприятий, учреждений, организаций);
- с физическими лицами (при финансировании из личных средств пациента).

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления платных медицинских услуг», утвержденными постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006. В соответствии со статьей 5 закона РФ «О защите потребителей» производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии и срок службы.

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и «Правилам предоставления платных медицинских услуг» в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ, а в течение установленного срока его службы – требования, связанные с его существенными недостатками.

Если изготовителем не установлены гарантийные сроки, то потребитель вправе предъявлять требования, связанные с любыми недостатками продукта, в течение двух лет со дня изготовления (п.3 ст. 29 закона РФ «О защите прав потребителей»), а связанные с его существенными недостатками – в течение 10 лет изготовления (п.6 ст.29 закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Гарантия качества стоматологической помощи**-это определенный временной промежуток клинического благополучия Заказчика (потребителя), в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных медицинских изделий.

При оказании медицинских стоматологических услуг Исполнитель гарантирует:

- безопасность, обеспечиваемую строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и материалов, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание стоматологических услуг в соответствии с Лицензией и Прейскурантом;

- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение технологий лечения, в рамках профессиональной подготовки врачей, зубных техников, рентгенолаборантов;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья;

- мероприятия по устранению и снижению риска осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги в т.ч. бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом стандартов, желаний пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

**Недостаток** – это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

**Несущественный недостаток** – это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

**Существенный недостаток** – это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

В случае обнаружения устранимых недостатков пациент может по своему выбору потребовать от медицинской организации:

- бесплатно устранить обнаруженные недостатки;
- соответственно уменьшить размер платы за выполненные работы;
- бесплатно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначальное изделие);
- возместить расходы на устранение обнаруженных недостатков выполненной работы.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатка указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю (ст. 30 закона РФ о защите прав потребителей).

В случае если требование пациента в течение указанного срока не удовлетворено, а также в случае неустранимости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата стоматологических работ пациент по своему выбору вправе потребовать, чтобы медицинская организация:

- бесплатно выполнила аналогичные работы из аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначальное изделие);
- полностью возместила его затраты.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом.

**Срок службы** результата стоматологических работ – это период, в течение которого исполнитель (медицинская организация) обязуется:

- обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);
- нести ответственность за возникшие по его вине **существенные недостатки** продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом.

В соответствии с действующим законодательством ГУЗ ЯО Рыбинская стоматологическая поликлиника:

- в течение установленного гарантийного срока несет ответственность **за любые недостатки** результата стоматологических работ, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования продукта, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы несет ответственность за **существенные недостатки** результата стоматологических работ, если пациент докажет, что они возникли до принятия им работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациента вследствие несоблюдения им правил использования продукта или обращения с ним.

Если гарантийный срок, установленный для определенного продукта стоматологических работ страховой компанией, 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.

Настоящее положение определяет меру ответственности стоматологической медицинской организации перед потребителем (пациентом) и границы прав пациента в случае возникновения конфликта.

#### **Отмена гарантийных обязательств.**

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые

способны негативно повлиять на доступные результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- при неоднократном (более двух раз) обнаружения у потребителя фактов неудовлетворительной гигиены полости рта и несоблюдения рекомендаций врача;

- при несоблюдении потребителем графика осмотров, предусмотренного плана лечения;

- если параллельно в период предоставления услуги и в периоды гарантийных обязательств, без согласования с исполнителем, потребителю предоставляет медицинские услуги или осуществляет коррекцию результатов другая медицинская организация;

- если на результате оказания услуги отразятся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар);

- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;

- естественный износ матриц съёмных протезов.

**Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.**

### **1. Терапевтическая стоматология.**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в период установленного для данного вида пломбы срока службы:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

Исполнитель гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, после удаления зуба, таких как воспаление, кровотечение, боль, отек.

## **2. Ортопедическая стоматология.**

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменения цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отломкламмера.

Недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

## **3. Ортодонтия.**

К ортодонтическому лечению относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология – неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы.

**Гарантийные сроки результатов терапевтической  
стоматологической помощи  
в ГУЗ ЯО Рыбинская стоматологическая поликлиника**

К услугам по стоматологии относятся услуги:

- заболевание кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов);

- услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб);

- услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

При подготовке под протезирование постоянная или временная пломба.

Наименование	Класс	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из химического композита «жидкость-порошок»	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	C парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
Пломба из химического композита «паста-паста»	I,II,III,IV,V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
	C парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения	I класс по Блэку	1 год	2 года
	II класс по Блэку	1 год	1,5 года

	III,IV,V класс по Блэку	1 год	1,5 года
	C парапульпарными штифтами	1 год	2 года

**Примечание:**

1. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение. В рассмотрении таких претензий потребителю (пациенту) будет отказано.

2. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т. ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы изменяется на 80%.

3. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

4. Пациенту не предоставляется гарантия при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей после препарирования (если есть показания для дальнейшего протезирования).

5. На пародонтологическое лечение гарантия не предоставляется.

6. На временные пломбы гарантия не распространяется.

**Гарантийные сроки результатов ортопедической  
стоматологической помощи  
в ГУЗ ЯО Рыбинская стоматологическая поликлиника**

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченая керамика, бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией на имплантатах).

Наименование	Класс	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	Из металла	1 год	2 года
Коронки	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	Штампованные из стали	1 год	2 года
	Штампованные с пластмассовой облицовкой из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
	Цельнолитые из КХС	1 год	2 года
Мостовидные протезы	Паяные из стали	1 год	2 года
	Цельнолитые из КХС	1 год	2 года

	Из металлокерамики	1 год	2 года
Бюгельные протезы		1 год	2 года
Пластиночные протезы	Частичные съёмные	1 год	2 года
	Полные съёмные	1 год	2 года

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать момента установки постоянных конструкций потребителю (пациенту) что подтверждается подписью в заказ-наряде.

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач.

Существенные врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличия сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, при котором обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

4. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

5. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы если, выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба).

6. В период срока гарантии и срока службы необходимые перебазировки ортопедических конструкций осуществляются на возмездной основе.

7. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

## Ортодонтия

Исполнитель вправе гарантировать:

- Точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента.
- Подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры.
- Улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы.

Ортодонтическая аппаратура	Срок гарантии
Ретейнер (съемный и несъемный)	2 месяца
Брекет-система: отклейка брекета	5 суток после фиксации при условии уведомления лечащего врача в данный период лично или по телефону
Целостность конструкции брекета	1 месяц
Целостность ортодонтических дуг	1 месяц

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказ-наряда.

Гарантийный срок не распространяется:

- При нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.

- При несоблюдении условий эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, ершиков, очищающих таблеток и т.д.).

- При необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов-стоматологов.

- В процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению аппарата, либо его не носит.

В случае поломки, утери ортодонтической аппаратуры по вине пациента, замена на новое осуществляется за отдельную плату.