


«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

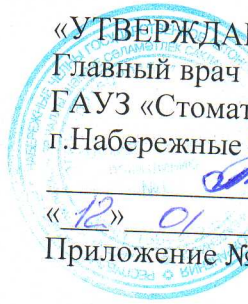
ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»

г.Набережные Челны

 Р.Р Теркулова

«12» 01 2016г.

Приложение №1



ПОЛОЖЕНИЕ  
об установлении гарантийного срока и срока службы  
при оказании стоматологической помощи  
ГАУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»

2016г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## 2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии

2.4. Существенный недостаток - 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.

2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

## 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 7 и 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок и срок службы в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача.

Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

3.5.1. На установку временных ортопедических конструкций;

3.5.2. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.6. 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 службы на стоматологические услуги, который отражается в амбулаторной карте на медицинскую услугу, в том числе:

3.6.1. При наличии подвижности зубов;

3.6.2. При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

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

3.8 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

3.9 Указанные сроки гарантии и сроки службы в главе 8 не распространяются на матрицы замковых креплений.

#### 4 ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

4.8 Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

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

#### 5 СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)

5.8 Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

5.8.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.8.2 снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.8.3 прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.8.4 невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен, невыполнение рекомендованного плана лечения, составленного лечащим врачом в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»

5.8.5 самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.8.6 нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами эксплуатации зубов с пломбами.

При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом\*, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%.

\*Для оценки гигиенического состояния полости рта используют чаще всего индекс гигиены Федорова-Володкиной. Для чего окрашивают губную поверхность шести нижних фронтальных зубов раствором Шиллера-Писарева. Оценка интенсивности окрашивания зубного налета оценивают баллами:

- 1 балл - отсутствие окрашивания;
- 2 балла - окрашивание 1/4 поверхности коронки зуба;
- 3 балла - окрашивание 1/2 поверхности коронки зуба;
- 4 балла - окрашивание 2/3 поверхности коронки зуба;
- 5 баллов - окрашивание всей поверхности коронки зуба.

Для вычисления индекса делят сумму значений индекса у всех окрашенных зубов на количество обследованных зубов. Результаты оцениваются следующим образом:

- хороший ИГ - 1,1-1,5 балла;
- удовлетворительный ИГ - 1,6-2 балла;
- неудовлетворительный ИГ - 2,1-2,5 балла;
- плохой ИГ - 2,6-3,4 балла;
- очень плохой ИГ - 3,5-5 баллов.

5.9 При показателе КПУ\* -13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

\*Расчет индекса КПУ проводится суммированием кариозных, пломбированных и удаленных зубов.

5.10 При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

## 6. НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ.

6.1 Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

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

6.1.2 Пациент по неважным причинам, не предупредив администраторов Клиники, или лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.3 Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.4 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.);

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

6.2 В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

6.3 В случае, если в результате вмешательства при обращении за медицинской помощью в иные лечебные учреждения, кроме Клиники, будет изменен или уничтожен результат работы, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

7 ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ПО ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного		
1.1.	1 класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
1.3.	III, IV класс по Блэку	1 неделя	1 неделя
1.4.	V класс по Блэку	6 месяцев	6 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (при восстановлении менее 50% разрушенного зуба)*	12 месяцев	12 месяцев
3.	Виниры	8 месяцев	8 месяцев
4.	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев

\*при разрушении более 50% зуба, пациенту рекомендуются восстановление зуба керамической вкладкой или коронкой. В случае отказа от предложенного варианта протезирования и выбора восстановления разрушенного зуба композитом светового отверждения, вносится запись в амбулаторную карту об этом и гарантийный срок(срок службы) сокращается до 1 недели.

8 ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ ПО ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.	Мостовидные протезы постоянные		
2.1.	из металлокерамики и недрагоценного металла (литые и штампованные-паянные)	12 месяцев	12 месяцев
2.2.	Безметалловые (цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
3.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
4.	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
4.1.	из пластмассы	6 месяцев	6 месяцев
4.2.	из металлокерамики и недрагоценного металла (литые и штампованные коронки)	12 месяцев	12 месяцев
4.3.	Безметалловые (пресскерамика, цирконий)	12 месяцев	12 месяцев
5.	Коронки на имплантатах временные	2 недели	2 недели
7.	Починка протезов	2 недели	2 недели
6.	Протезирование постоянное с опорой на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
7.	Напыление	3 месяца	3 месяца