

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ  
областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»

П Р И К А З

от « 24 » 01 2017г.

№ 7-109

Ангарск

Об утверждении и введении в действие  
«Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании  
стоматологической помощи в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая  
поликлиника»

**Руководствуюсь:**

Гражданским кодексом РФ; Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006)

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее – Положение) с момента издания настоящего Приказа.

1.2. Заведующим отделениями М.А. Аксеновой и Т.П. Шапкин

- в течение 3-х (трех) рабочих дней ознакомить медицинских работников и работников платной регистратуры Отделения по предоставлению платных медицинских услуг ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника с нормами Положения, утвержденного настоящим Приказом.

2. Секретарю-руководителю Лоптиковой О.У.

2.1. в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента издания настоящего приказа ознакомить под роспись ответственных работников (перечисленных в п. 1.2. настоящего Приказа)

2.2. осуществлять контроль за возвратом настоящего Приказа и организовать работу по его хранению в распорядительных документах медицинской организации.

3. «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника», утвержденное 14 марта 2014г., считать утратившим силу с момента издания настоящего Приказа.

4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Приложение №1 – «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника».

Главный врач



Р.В. Солужнов

**УТВЕРЖДЕНО:**

Главный врач областного  
государственного бюджетного  
учреждения здравоохранения  
«Ангарская городская детская  
стоматологическая поликлиника»

  
\_\_\_\_\_  
Солуянов Р.В.  
«12» \_\_\_\_\_ 2017г.

**«Положение  
об установлении гарантийного срока  
и срока службы  
при оказании стоматологической помощи  
в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая  
поликлиника»**

г. Ангарск 2017г.

## Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее «Положение»), разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ
- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".
- Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006)

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на правоотношения:

- возникшие у пациента с медицинской организацией на основании предоставления медицинской помощи по полису обязательного медицинского страхования;
- возникшие у пациента с медицинской организацией на основании Договора на оказание платных стоматологических услуг (далее по тексту «Договор») и регулируют взаимоотношения, возникающие между Медицинской организацией и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи на платной основе;
- возникшие на основании договора добровольного медицинского страхования.

1.3. Настоящее положение разработано, в связи с развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности.

1.4. Медицинская организация, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы.

1.5. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.6. Установление сроков гарантии и сроков службы осуществляется медицинской организацией на основании Методики клинического обследования пациента (Приложение 4 настоящего Положения).

## Раздел 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

2.1. Медицинская организация (исполнитель по Договору) – ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника».

2.2. **Пациент (заказчик по Договору)** – лицо, обратившееся и посетившее медицинскую организацию с целью получения стоматологических услуг на платной основе и заключившее с МО Договор на оказание платных стоматологических услуг.

2.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Медицинской организацией вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

*Гарантийный срок* (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Медицинской организации, или заключением независимого эксперта, принятого Медицинской организацией.

2.4. **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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине медицинской организации, пациент вправе предъявить МО требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

2.4. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1, 2 и 3 Положения Медицинская организация несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

### **Раздел 3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПАЦИЕНТА.**

- 3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру медицинской организации (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
- 3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.
- 3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по его письменному заявлению.
- 3.4. В соответствии с действующим законодательством Медицинская организация обязана:
- в течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы
  - в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
- 3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Медицинская организация доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стендах, и (или) в виде записи в медицинской амбулаторной карте, и (или) в договоре).

### **Раздел 4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ.**

- 4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Медицинской организации, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 2 и 3 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.
- 4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое Медицинское учреждение.
- 4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Медицинской организации, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Медицинской организацией, устраняются за счет средств страховой компании.

## **Раздел 5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ.**

### 5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## **Раздел 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ.**

### 6.1. Причины отмены гарантийного срока и срока службы:

- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое Медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;
- Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (регулярность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);
- 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);
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
- Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Медицинской организации возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## **Раздел 7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ.**

### 7.1. Медицинская организация при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и

правилами), 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 Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

#### **РАЗДЕЛ 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ.**

- 8.1. Услуги по терапевтической стоматологии (Приложение 1)
- 8.2. Услуги по стоматологии ортопедической (Приложение 2)
- 8.3. Услуги по стоматологии ортодонтической (Приложение 3)

Юрисконсульт  
Заведующий отделением



И.Г. Ермолаева  
Т.П. Шавкуи



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

1. Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Эстетическая реставрация	6 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из хим.композиата (паста-паста)	6 месяцев	9 месяцев
3.	-Пломба из композиата светового отверждения		
3.1.	I класс по Блэку	9 месяцев	1 год
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.3.	III, IV, V, VI класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
4.	Виниры	1 год	1,5 года
5.	Вкладки	1 год	1,5 года

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

## 2. Ортопедическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладыш:		
2.1.1.	Из металла	1 год	1,5 года
2.1.2.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.2.	Виниры	9 месяцев	1 год
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	3 месяца	6 месяцев
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	1,5 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	1,5 года
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1,5 года
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паяные:		
2.9.1.	Из стали	1 год	1,5 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	1,5 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:		
2.9.3.1	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	1,5 года
2.10.	Биогельные протезы	1 год	1,5 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	1,5 года
2.12.	Полные съемные пластиночные	1 год	1,5 года

	протезы		
	Бюгельный съемный протез	1 год	1,5 года
	Нейлоновый протез	1 год	1,5 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

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

**2. Ортодонтическая стоматология**

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Каппа однослойная	1 месяц	2 месяца
2.	Несъемный ретейнер	6 месяцев	9 месяцев
3.	Вестибулярная пластинка	6 месяцев	9 месяцев

**Примечание:**

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

**2. Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использовании специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.),
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

## МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

### Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
3. Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
5. 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.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

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

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

### Ортопедическая стоматология.

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

1. при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
2. изменение цвета протезов;
3. оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
4. отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
2. нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
3. неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
4. перелом протезов.