Приложение 1 к приказу

от \_\_\_\_\_\_\_\_­\_ № \_\_\_\_\_\_\_

**Положение**

**о порядке установления срока гарантии на оказанные стоматологические услуги в**

**ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании положений Гражданского кодекса РФ, Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006) и предназначено для руководства в деятельности персонала государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Башкортостан Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа (далее – ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа).

1.2. Настоящим Положением определяются срок гарантии, срок службы на оказываемые населению стоматологические услуги, работы и порядок их предоставления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в гарантийном талоне пациента.

1.4. Срок службы результата работы (услуги) исчисляется со дня ее выполнения (оказания) и определяется периодом времени, в течение которого результат работы (услуги) пригоден к использованию в обычных условиях.

1.5. ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа обязано:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, и возникшие по вине исполнителя;

- в течение установленного срока службы устранять существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

1.6. В течение гарантийного срока обращения пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления находится в регистратуре.

**2. Правила предоставления гарантий:**

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия согласно утвержденным главным врачом условиям. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

2.2. Предоставление гарантии пациенту оформляется в акте выполненных работ.

2.3. Гарантийный срок заполняется и определяется врачом, выполнившим работу (оказавшим услугу), согласно критериям оценки объема выполненных работ и состояния зубочелюстной системы и уровня гигиены полости рта пациента.

2.4. Гарантия выдается на сроки и на условиях, установленные настоящим Положением.

**3. Общие основания прекращения действия гарантии**

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) работы (услуги), в случаях:

- отказа от завершения согласованного плана лечения;

- несоблюдения рекомендаций врача;

- несоблюдения гигиены полости рта;

- коррекция протеза в другой медицинской организации;

- самостоятельная коррекция протеза;

- неявки на очередной профилактический осмотр.

**Условия предоставления гарантии на терапевтическое лечение**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов;

Гарантийный срок указывается после каждого законченного лечения зуба.

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования; на правильный выбор методики лечения и правильного поставленный первоначальный диагноз.

**Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца;

- частичное или полное разрушение пломбы, выпадение пломбы в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полного распломбирования, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном учреждении - отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, 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 со стороны стоматологической поликлиники. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента.

Гарантийный срок распространяется на время: с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную. Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

**Сроки гарантии и сроки службы**

**при оказании услуг терапевтической стоматологии**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1. | Постановка пломб из цемента (силикатного, силикофосфатного) | | |
| 1.1 | I, VI классы по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| 1.2 | II класс по Блэку | 1 месяц | 1,5 месяца |
| 1.3 | III класс по Блэку | 1,5 месяца | 1 месяц |
| 1.4 | IV класс по Блэку | нет | Нет |
| 1.5 | V класс по Блэку | 1 месяц | 1,5 месяца |
|  | Постановка пломб, эстетическая реставрация | | |
| 1.1 | Пломба из химического композита «жидкость-порошок» и стеклоиономерного цемента | | |
| 1.1.1 | I, VI классы по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.1.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.1.3 | III класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.1.4 | IV класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.1.5 | V класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.1.6 | Пломба с стекловолоконными, металлическими штифтами | 6 месяцев | 1 год |
| 1.2 | Пломба из химического композита «паста-паста» | | |
| 1.2.1 | I, II, III, IV, V,VI классы по Блэку | 6 месяцев | 1 год |
| 1.2.2 | Пломба с стекловолоконными, металлическими штифтами | 6 месяцев | 1,5 год |
| 1.3 | Пломба из композита светового отверждения | | |
| 1.3.1 | I,V,VI классы по Блэку | 1 гoд | 2 года |
| 1.3.2 | II,III классы по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3.3 | IV класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3.4 | Пломба с парапульпарными, стекловолоконными, металлическими штифтами | 1 год | 2 года |
| 1.4 | Виниры | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.5 | Вкладки | 1 год | 2 года |

Примечание:

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30 %. При КПУ> 18 — сроки снижаются на 50 %.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

**Условия, сроки гарантии и сроки службы**

**при оказании услуг ортопедической стоматологии**

**(протезирование зубов)**

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок - мостовидные конструкции;

- Безметалловые коронки (протезирование с использованием системы «Фабрекор», прессованная керамика, композитные коронки).

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.

Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача - стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Возможные случаи снижения гарантии.

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

До момента указания пациенту гарантийного срока на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать ухудшения здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

**Условия, сроки гарантии и сроки службы**

**при оказании услуг ортопедической стоматологии**

**(протезирование зубов)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|  | Культевые штифтовые вкладки | | |
|  | КХС | 1 год | 2 года |
|  | ZnO₂ ( диоксид циркония ) | 1 год | 2 года |
|  | Вкладки, накладки, виниры | | |
|  | КХС | 1 год | 2 года |
|  | Керамика | 1 год | 2 года |
|  | ZnO₂ ( диоксид циркония ) | 1 год | 2 года |
|  | Коронки | | |
|  | Пластмассовые временные | 1 месяц | 2 месяца |
|  | Пластмассовые постоянные | 6 месяцев | 1 год |
|  | Штампованные | 1 год | 2 года |
|  | Штампованные с пластмассовой облицовкой | 1 год | 2 года |
|  | КХС | 2 года | 3 года |
|  | КХС с пластмассовой облицовкой | 1 год | 2 года |
|  | Металлокерамика | 1 год | 2 года |
|  | Безметалловая керамика | 1 год | 2 года |
|  | ZnO₂ ( диоксид циркония ) | 1 год | 2 года |
|  | Мостовидные протезы | | |
|  | Пластмассовые временные | 1 месяц | 2 месяца |
|  | Пластмассовые постоянные | 6 месяцев | 1 год |
|  | Паяные | 1 год | 2 года |
|  | КХС | 2 года | 3 года |
|  | КХС с пластмассовой облицовкой | 1 год | 2 года |
|  | Металлокерамика | 1 год | 2 года |
|  | Безметалловая керамика | 1 год | 2 года |
|  | ZnO₂ ( диоксид циркония ) | 1 год | 2 года |
|  | Съёмные протезы | | |
|  | Частичные съёмные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
|  | Полные съёмные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
|  | Бюгельный протез на кламмерной фиксации | 1,5 года | 2,5 года |
|  | Бюгельный протез замках | 1,5 года | 2,5 года |
|  | Условно съемные протезы с фиксацией на имплантантах («Локатор», Балка, Ballatachmen ) | 1,5 года | 2,5 года |
|  | Напыление | | |
|  | NiTi ( нитрид титана ) | 3 месяца | 6 месяцев |
|  | NiZr ( нитрид циркония ) | 3 месяца | 6 месяцев |

Примечание:

1.При неудовлетворительной гигиене полости рта, наличие вредных привычек, приеме грубой пищи сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

2.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

3. Несоблюдение правил пользования протезом, которые делают невозможным или недопустимым использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, влечет переделку протеза за счет потребителя.

4. Гарантии не распространяются на зубные протезы при изменении протезного ложа после удаления зубов или других хирургических вмешательств, зубные протезы, изготовленные пациентам до окончательного формирования челюстно-лицевого скелета (протезы изготавливаются по медицинским показаниям.)

Приложение №\_\_\_\_\_2

К Положению

об установлении

гарантийного

срока и срока службы на выполненные работы

(оказанные услуги)

**Сроки гарантии и сроки службы при проведении ортодонтического лечения (взрослым).**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1. Съемные ортодонтические аппараты (пластинки) |  |  |
| * 1. Одночелюстные аппараты. | 6 мес. | 12 мес.\* |
| 1.2. Двучелюстные аппараты | 6 мес. | 12 мес.\* |
| 1. Ретейнеры, изготовленные лабораторным путем | 6 мес. | 24 мес. |
| 1. Эджуайс-техника | 1 мес. После фиксирования брекетов | В течение всего периода лечения |

**\*- в процессе лечения возможны корректировки элементов аппарата.**