**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ.**

**1.Общее.**

1.1.Настоящее положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между МУП «Стоматологическая поликлиника» Старорусского муниципального района и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

* Со страховыми медицинскими организациями ДМС;
* Работодателями (при финансировании за счет средств предприятий, учреждений, организаций);
* С физическими лицами (при финансировании за счет личных средств граждан).

1.2.Настоящее положение разработано в соответствии с гражданским кодексом РФ « О защите прав потребителей», Постановление Правительства Российской федерации от 4 октября 2012 г. №1006 « Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» . 1.3.Специфика стоматологической помощи состоит в том, что неотъемлемой частью процесса ее оказания, в большинстве случаев является создание конечного продукта (зубного протеза, пломбы; винира, ортодонтической конструкции и т.д.) в соответствии со ст.5 закона РФ « О защите прав потребителей» производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии и срок службы. В течении установленного гарантийного срока, пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования связанные с любыми существенными и несущественными недостатками результата стоматологических работ, а в течении установленного срока его службы- требования связанные с существующими недостатками.

1.4.Гарантия качества стоматологической помощи - это обязательства медицинской организации:

* Применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
* Использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности в соответствующих дозах;
* Использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;
* Обеспечивать соответствие овеществленных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надежности, безопасности и приемлемости для пациента;
* Обеспечивать для пациента условия психологического контроля при оказании ему стоматологической помощи.

1.5.**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), 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 гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.

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

Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;

- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

**2. Правила предоставления гарантий**

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие **овеществлённый результат**: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже 2 раз в год.

2.3. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

2.4. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться приложение №1, №2 настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

2.5.В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии»,«Гарантия \_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

**3.Гарантии не распространяются на следующие случаи.**

3.1.Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической ([ортопедической](http://pandia.ru/text/category/ortopediya/)) помощью в любое другое медучреждение.(Для проведения нового лечения или перелечивания того зуба, ([дефекта](http://pandia.ru/text/categ/wiki/001/259.php) зубного ряда, клинической ситуации), лечение которого осуществляется (или осуществлялось) в МУП « Стоматологическая поликлиника» Старорусского муниципального района.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;

3.2. Если пациент принимает решение прекратить лечение в МУП « Стоматологическая поликлиника» Старорусского муниципального района, необходимо написать заявление о расторжении договора.

3.3. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

3.4. Пациент по неуважительным 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;

3.5. Пациент настаивает на нежелательном с точки [зрения](http://pandia.ru/text/categ/wiki/001/169.php) 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;

3.6.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. в соответствии с установленными стандартами);

3.7. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или [физиологические](http://pandia.ru/text/categ/nauka/12.php) состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты ([беременность](http://pandia.ru/text/category/beremennostmz/), возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

3.8.Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

3.9.Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

3.10.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.

**4.Услуги по терапевтической стоматологии**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги [косметической](http://pandia.ru/text/categ/wiki/001/18.php) стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов с последующей обтурацией устьев с помощью постановки постоянной пломбы или дальнейшего протезирования.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

(постановка пломб, эстетическая реставрация)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Пломба из стеклоиономерного цемента,композита(паста-паста),  композита (порошок-жидкость) | 6 месяцев | 1 год |
| 2 | Пломба светового отверждения | 1 год | 1.5 года |
| 3 | Временная пломба | До повторного посещения | до 2-х месяцев |
| 4 | Виниры | 9 мес. | 1.5 года |

МЕТОДИКА ВЫЯВЛЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ:

Недостатки пломбирования зубов выявляются в ходе клинического обследования и оценки пломб.

Свидетельствами несущественных недостатков которые должны бесплатно устраняться только в течении гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, являются:

* несоответствие цвета пломбы цвету эмали зубов;
* -неплотное прилегание краев пломбы к ткани зуба; -вторичный кариес под пломбой;

-несоответствие формы пломбы анатомической форме зуба; -недостаточное полирование пломбы;

-нарушение окклюзионных контактов в области запломбированного зуба;

-изменение цвета запломбированного зуба.

Свидетельствами существенных недостатков подлежащих бесплатному устранению в течении срока службы, установленного для данного вида пломбы, являются:

* выпадение пломбы, винира;
* подвижность пломбы, винира; отлом части коронки зуба.

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При КПУ зубов более 18 сроки сокращаются на 50 %;

* При неудовлетворительной гигиене полости рта сокращаются на 70 %.
* При КПУ зубов 13-18 сроки сокращаются на 30 %

3.Гарантия не распространяется на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования)

**5.Услуги по ортопедической стоматологии**

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

- частичные съемные протезы:

- полные съемные протезы;

- бюгельные протезы ;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

**Гарантийные сроки и сроки службы** на ортопедические стоматологический услуги **не устанавливаются**:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

-при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право не устанавливать гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом Пациента с записью в амбулаторной карте. В этом случае перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если, по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

**До момента сдачи ортопедической конструкции** Пациент имеет право требовать переделки/ [коррекции работы](http://pandia.ru/text/category/korrektcionnaya_rabota/) по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных договором, гарантийный срок либо сокращается в 2 раза, либо аннулируется.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

на виды работ при оказании ортопедической помощи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| 1 | Коронки: |  |  |
| 1.1 | металлические | 1 год | 2 года |
| 1.2 | из пластмассы | 6 мес. | 9 мес. |
| 1.3 | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 1.4 | Цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 2 | Мостовидные протезы |  |  |
| 2.1 | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.2 | Цельнолитые | 1 год | 2 года |
| 2.4 | из пластмассы | 6 мес. | 1 год |
| 3 | Пластмассовые протезы |  |  |
| 3.1 | Частичные съёмные пластин | 1 год | 1.5 года |
| 3.2 | Полные съёмные пластиночные протезы | 1 год | 1.5 года |
| 4 | Бюгельное протезирование | 1 год | 1.5 года |
| 5 | Починка протезов | 1 мес. |  |

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены МУП « Стоматологическая поликлиника «Старорусского муниципального района в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки; -выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;

- отлом кламмера в пластмассовом протезе;

- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;

- перелом литья в мостовидном протезе;

- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;

-нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки;

- перелом протезов;

- расцементировка несъемных конструкций протезов;

Настоящее положение определяет меру ответственности производителя услуг перед их потребителем и гарантию прав пациента, в случае возникновении конфликта.