

УТВЕРЖДЕНО
Приказом ГАУЗ «СП № 22 ДЗМ»
от 28 августа 2023 № 125

**ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных обязательствах ГАУЗ «СП №22 ДЗМ»
при оказании платных медицинских услуг**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает гарантийные обязательства Государственного автономного учреждения здравоохранения города Москвы «Стоматологическая поликлиника №22 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – Учреждение) перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006».

1.3. Учреждение, как исполнитель медицинских (стоматологических) услуг, несёт ответственность за их качество, в том числе за качество используемых материалов. Пациент в случае обнаружения недостатков в выполненных работах (услугах), имеет право предъявить требования по их устраниению и возмещению убытков в порядке, установленном Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

2.1. Гарантийный срок – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатков в выполненной работе (услуге), Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (услуги);
- повторного выполнения работы (услуги). При этом Пациент обязан возвратить Учреждению ранее переданные ему результаты работы (ортопедические конструкции);
- возмещения понесенных им расходов по устраниению недостатков выполненной работы (услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. Срок службы – период времени, в течение которого Учреждение обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата работы (услуги) по назначению. На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.3. Недостаток работы (услуги) – несоответствие выполненной работы (услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке или условиям договора и возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

2.4. Существенный недостаток работы (услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устраниния, или другие подобные недостатки.

2.5. 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 результата работы (изготовленных пломб, ортопедических конструкций, шин и т.п.)

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам (услугам) Пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (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 письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение:

3.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы (услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4.2. в течение установленного срока службы – устраняет только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. Настоящее Положение с информацией о гарантийных сроках и сроках службы размещается на информационном стенде и официальном сайте Учреждения в сети Интернет по адресу <https://sp22msk.ru>.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

4.1. Гарантийные сроки и сроки службы на работы (услуги), выполненные медицинскими работниками Учреждения, исчисляются с момента окончательной передачи результата работы (услуги) Пациенту, т.е. с момента завершения лечения.

4.2. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические конструкции исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Сроки не возобновляются при коррекции протезов в процессе использования, а также прерываются и не возобновляются в случае, если Заказчик обратился за оказанием медицинских услуг (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любую другую медицинскую организацию.

4.3. При оказании медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

4.4. Гарантийные сроки и сроки службы снижаются в следующих случаях:

4.4.1. Наличие у Пациента общих заболеваний или состояний, оказывающих влияния на состояние зубочелюстной системы (обменные нарушения, системные заболевания и т.п.), а также снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

4.4.2. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.4.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта, показателях КПУ более 13.

4.4.4. По иным причины, обоснованным лечащим врачом Пациента.

4.5. Сведения о снижении гарантийного срока и/или срока службы вносятся лечащим врачом в медицинскую документацию Пациента.

4.6. Гарантийные обязательства Учреждения не распространяются на следующие случаи:

4.6.1. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока и/или срока службы обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в другую медицинскую организацию либо самостоятельно пытался устраниить выявленные недостатки. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за оказанием

медицинских услуг в другую медицинскую организацию при подтверждении данного факта выписками из медицинской документации;

4.6.2. Пациент по неуважительным причинам пропускает сроки явки на приём к лечащему врачу, в том числе с целью профилактических осмотров;

4.6.3. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения лечащего врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (лекарства).

4.6.4. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта, правила пользования и ухода за ортопедическими конструкциями;

4.6.5. Возникновение (проявление) в период гарантийного срока и/или срока службы заболеваний или состояний, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний, воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

4.6.6. Действие форс-мажорных обстоятельств и обстоятельств непреодолимой силы, способных негативно повлиять на результаты лечения;

4.6.7. Естественный износ элементов ортопедических конструкций;

4.7. 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.

5. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

5.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

5.1.1. Признаками завершения лечения являются: при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

5.1.2. Клиническая оценка состояния постоянной пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
 - выпадение пломбы.

5.1.3. Изменение вышеуказанных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Учреждением в течение гарантийного срока.

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

5.2.1 К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы:
- полные съемные протезы;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

5.2.2. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

5.3. Гарантийный срок на ортопедические работы (услуги) начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской документации Пациента и заказ-наряде.

5.3.1. Недостатки, которые безвозмездно устраняются Учреждением в течение гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- 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;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

5.3.2. До момента передачи ортопедической конструкции, Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

5.3.3. Перебазировка ортопедических конструкций в период гарантийного срока осуществляется на возмездной основе.

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

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПРИ ОКАЗАНИИ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ УСЛУГ

| № п/п | Наименование работ (услуг) | Гарантийный срок | Срок службы |
|------------------|--|-----------------------------|--------------------|
| 1. | Пломба из стеклоиономерного цемента | | |
| 1.1. | I класс по Блэку | 12 мес. | 24 мес. |
| 1.2. | II класс по Блэку | 9 мес. | 18 мес. |
| 1.3. | III класс по Блэку | нет | нет |
| 1.4. | IV класс по Блэку | нет | нет |
| 1.5. | V класс по Блэку | 9 мес. | 18 мес. |
| 2. | Пломба из композита светового отверждения | | |
| 2.1. | I, III, V класс по Блэку | 12 мес. | 24 мес. |
| 2.2. | II класс по Блэку | 12 мес. | 12 мес. |
| 2.3. | IV класс по Блэку | 12 мес. | 12 мес. |
| 2.4. | Пломба с парапульпарными штифтами | 12 мес. | 12 мес. |
| 3. | Виниры | 8 мес. | 1,5 года |
| 4. | Вкладки | 12 мес. | 24 года |

Примечание:

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

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

3. В случае если пломба занимает более 50 % площади зуба, срок гарантии устанавливается 6 месяцев, более 70 % - 1 месяц.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПРИ ОКАЗАНИИ ОРТОПЕДИЧЕСКИХ УСЛУГ

| № п/п | Наименование работ (услуг) | Гарантийный срок | Срок службы |
|------------------|--|-----------------------------|--------------------|
| 1. | Пластмассовые протезы | | |
| 1.1. | Частичные съёмные пластиночные протезы | 12 мес. | 2 года |
| 1.2. | Полные съёмные пластиночные протезы | 12 мес. | 2 года |
| 2. | Нейлоновые протезы | | |
| 2.1. | Частичные съёмные нейлоновые протезы | 18 мес. | 2 года |
| 2.2. | Полные съёмные нейлоновые протезы | 18 мес. | 2 года |
| 3. | Мостовидные протезы | | |
| 3.1. | из металлокерамики | 12 мес. | 2 года |
| 3.2. | из недрагоценного металла | 12 мес. | 2 года |
| 3.3. | из металло-пластмассы | 6 мес. | 2 года |
| 3.4 | из пластмассы (временные) | 3 дня | - |
| 4. | Бюгельное протезирование | 12 мес. | 2 года |
| 5 | Коронки: | | |
| 5.1. | из металлокерамики | 12 мес. | 2 года |
| 5.2. | из недрагоценного металла | 12 мес. | 2 года |
| 5.3. | из металло-пластмассы | 6 мес. | 2 года |
| 5.4 | из пластмассы (временные) | 3 дня | - |
| 6. | Напыление | 6 мес. | 8 месяцев |
| 7. | Починка протезов | 1 мес. | 1 месяц |
| 8. | Протезирование на имплантатах | 12 мес. | 2 года |

Примечание:

1. Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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