Приложение № 14

утверждено приказом СПб ГБУЗ «ГП № 76»

№ 198-ПУ от 10.08.2023 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийного срока и сроков службы на результат стоматологических услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении «Городская поликлиника № 76»**

**1.Общие положения**

1.1.Настоящее Положение определяет сроки гарантий и сроки службы на результат стоматологических услуг для пациентов Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская поликлиника №76» (далее – «Учреждение»).

1.2.Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 №1006»,

1.3.Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

**«гарантийный срок»** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге или в изготовленном изделии Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

- соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. (При этом, когда речь идёт об ортодонтических стоматологических услугах, Пациент обязан возвратить ранее переданное ему ортодонтическое изделие);

**«недостаток»** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Учреждения, или принятым Учреждением заключением независимого эксперт, или условиям заключенного договора;

**«существенный недостаток»** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо не может быть устранен без несоразмерных расходов (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы);

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

**«срок службы»** - это период, в течение которого Учреждение обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата оказанной услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине (выпадение пломбы, перелом протеза и т.д.).

**«безопасность услуги»** - безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

**2. Обязанности Учреждения**

2.1.В соответствии с установленными настоящим Положением гарантийными сроками и сроками службы по письменному обращению Пациента Учреждение обязано:

2.1.1. В течение установленного гарантийного срока устранить недостатки оказанной услуги, если нет доказательств того, что они возникли после принятия Пациентом результата оказанных услуг вследствие нарушения им правил использования данного результата, действий третьих лиц, непреодолимой силы или несоблюдения условий предоставления гарантии.

2.1.2. В течение установленного срока службы устранить существенные недостатки, если они возникли по вине Учреждения до дня окончания оказания услуги Пациенту или по причинам, возникшим до этого момента.

2.2. Учреждение имеет право провести проверку качества оказанной услуги. Пациент вправе участвовать в данной проверке.

2.3. Учреждение не несет ответственности за недостатки оказанной услуги, на которую установлен гарантийный срок и срок службы, если они возникли вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

2.4. Учреждение должно довести до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам и 2 годам соответственно.

**3.Исчисление сроков гарантии и сроков службы**

3.1. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата оказанной услуги Пациенту, то есть со дня окончания оказания услуги и подписания соответствующего акта .

3.2. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых есть овеществленный результат, т. е. применим к ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а так же к пломбировочному материалу. Гарантийные сроки, сроки службы и методика их определения установлены в Приложениях к настоящему положению.

3.3. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции ортодонтических аппаратов в процессе носки.

3.4. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, коррекцией ортодонтических аппаратов) в любое другое медицинское учреждение или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

3.5. Стоматологические заболевания, не указанные в приложениях, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью

риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем пациент должен быть поставлен в известность.

3.6. В случае устранения недостатков изделия, установленного в результате оказания услуги, или самой услуги гарантийный срок на такое изделие или услуги продлевается на период, в течение которого это изделие не использовалось. Указанный период исчисляется со дня обращения Пациента с требованием об устранении недостатков по день окончания их устранения.

3.7. При оказании стоматологической помощи на основании полиса добровольного медицинского страхования при наличии установленных страховой компанией гарантийных сроков большей продолжительности нежели в чем в Учреждении, недостатки, возникшие за пределами гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет страховой компании.

**4. Уменьшение гарантийных сроков и сроков службы**

4.1. Учреждение вправе уменьшить гарантийные сроки и сроки службы в следующих случаях:

4.1.1. Влияния имеющихся и потенциальных общих заболеваний Пациента (обменные нарушения и системные заболевания).

4.1.2. Снижения иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе, проявляющегося частыми инфекционными заболеваниями.

4.1.3. Приема гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, бисфосфонатов.

4.1.4. При парафункциях (привычка плотного сжатия челюстей, дневной или ночной бруксизм);

4.1.5. Невыполнения рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.

4.1.6. При сильном отличии рекомендованного врачом плана лечения от принятого после обсуждения с Пациентом.

4.1.7. Самолечения стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

4.1.8. Наличия вредных привычек (употребление чрезмерно жесткой пищи, длительное жевание жевательной резинки, курение и т.д.).

4.1.9. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. при гигиеническом индексе «ГИ», определяемом врачом, больше 1,5 . При этом гарантийные сроки и службы уменьшаются на 50%.

4.1.10. При показателе КПУ (зубы с кариозными полостями, пломбированные, удаленные зубы) от 13-18 гарантийные сроки и сроки службы уменьшаются на 30%.

4.1.11. При КПУ более 18 гарантийные сроки и сроки службы снижаются на 50%.

4.1.12. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, в том числе пропуска контрольных осмотров в сроки, определенные врачом.

**5. Исключения из гарантии**

5.1. Гарантийные обязательства не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в отношении объекта оказания услуг в любое другое медицинское учреждение, за исключением тех случаев, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за медицинской помощью в другом населенном пункте, что требует документального подтверждения.

5.1.2. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

5.1.3. Пациент без уважительных причин и без предупреждения лечащего врача не явился на очередной приём к врачу.

5.1.4. Пациент настаивает на применении не рекомендованного врачом метода лечения, конструкции реставрации зуба или материала (медикамента). При этом в медицинскую карту амбулаторного больного должна быть внесена запись, удостоверенная подписью Пациента, о том, что Пациент настаивает на применении не рекомендованного врачом методе лечения, конструкции реставрации зуба или материала (медикамента). С этого момента Учреждение вправе продолжить оказание Пациенту услуг, но ответственности за их качество Учреждение не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается.

5.1.5. 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).

5.1.6. Если в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут или 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, изменение прикуса и соотношения зубов в зубном ряду, утрата зубов, уменьшение их количества).

5.1.7. Если в период гарантийного срока будут иметь место авария, удар, травма, стихийные бедствия, способные негативно повлиять на результат оказания услуг.

**6. Гарантийные обязательства**

6.1. Учреждение при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1.1. 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.

6.1.2. Составление рекомендованного плана лечения.

6.1.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией.

6.1.4.Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.

6.1.5. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр.

6.1.6. 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.

6.1.7. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;.

6.1.8. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости профилактики возникновения нежелательных последствий медицинских манипуляций.

6.1.9. Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, регулярное рентгенологическое обследование.

6.1.10.Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.

6.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Учреждением, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

**7. Особенности установления гарантийных сроков и сроков службы в отношении отдельного вида стоматологических услуг**

7.1. На следующие виды стоматологических услуг ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

* обработка и пломбирование корневых каналов;
* профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
* временная пломба;
* пломбирование полостей молочных зубов;
* пломбирование полостей депульпированных зубов;
* ортодонтическое лечение.

**Приложения:**

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической

помощи. Методика установления сроков.

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи детскому населению.

Методика установления сроков.

3. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортодонтической

помощи.

4. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков

службы.

Приложение 1

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы

на результат стоматологических услуг в СПБ ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»

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

**Терапевтическая стоматология.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/  п | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| Постановка пломб, эстетическая реставрация. | | | |
| 1 | Пломба из цемента (силикатного, стеклоиономерного):  I, III и V классы по Блэку.  II класс по Блэку.  IV класс по Блэку. нет 0,5 месяца | 1,5 месяца  0,5 месяца  нет | 3 месяца  1 месяц  0.5 месяца |
| 2 | Пломба из хим. композита (паста-паста)  I, II, III, IV, V  классы по Блэку. | 6 месяцев | 1 год |
| 3 | Пломба из композита светового отверждения:  I класс по Блэку  III класс по Блэку  II, IV, V классы по Блэку | 1 год  9 месяцев  6 месяцев | 2 года  1,5 года  1год |
| Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов) | | | |
| 4 | Пломбирование корневых каналов:  пастой (силлером)  гуттаперчей с силлером | 3 месяца  6 месяцев | 6 месяцев  1 год |
|  |  |  |  |

Методика установления сроков:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным

стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе поражения.

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%.

3. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или

окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний — гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается на 80%.

4. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

5. Пациенту не предоставляется гарантия при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования)

6. На пародонтологическое лечение гарантия не предоставляется.

Приложение 2

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы

на результат стоматологических услуг в СПБ ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»

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

**Стоматология детского возраста**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/  п | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
| Постановка пломб, эстетическая реставрация. | | | |
| 1 | Пломба из цемента (силикатного, стеклоиономерного):  I класс по Блэку.  II класс по Блэку.  III класс по Блэку  IV класс по Блэку.  V класс по Блэку | 1,5 месяца  0,5 месяца  1,5 месяца  24 часа  1,5 месяца | 3 месяца  1 месяц  2 месяца  24 часа  3 месяца |
| 2 | Пломба из хим. композита (паста-паста)  I , II, III, IV, V класс по Блэку | 24 часа | 1 месяц |
| 3 | Пломба из композита светового отверждения:  I , II, III, IV, V класс по Блэку | 24 часа | 1 месяц |

Методика установления сроков:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным

стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе поражения.

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%.

3. Гарантийные сроки не предоставляются на эндодонтическое лечение.

Приложение 3

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы

на результат стоматологических услуг

в СПБ ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»

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

**Ортодонтия.**

Исполнитель вправе гарантировать:

• точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим

моделям челюстей, после опроса пациента;

• подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

• улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/  п | Наименование | Срок гарантии |
| 1 | Капповый аппарат | 2 месяца |
| 2 | Несъемный ретейнер 6 месяцев | 6 месяцев |
| 3 | Элементы съемного аппарата:  вестибулярная дуга  кламмер  фиксатор  базис  винт | 2 месяца  2 месяца  2 месяца  4 месяца  4 месяца |
| 4 | 4. Съемный протез | 6 месяцев |

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ретенционных аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказа-наряда.

Гарантийный срок не распространяется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)

- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;

- в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению ретенционного аппарата, либо не носит его.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

Приложение 4

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы

на результат стоматологических услуг

и в СПБ ГБУЗ «Городская поликлиника № 76»

**МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ**

**с целью установления сроков гарантии и сроков службы**

**1. Терапевтическая стоматология**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех 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 (а норме - отсутствует).

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, скол коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

**2.Стоматология детского возраста**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех 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 (а норме - отсутствует).

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, скол коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

**3.Ортодонтия**

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология - неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.