

Министерство здравоохранения Московской области
государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Московской области
«Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»
(ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»)

ПРИКАЗ

30.08.2023

№ 169

Московская область, г. Сергиев Посад

С целью определения пределов ответственности изготовителей, исполнителей, продавцов и других контрагентов потребителя и в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществленных результатов стоматологических работ в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» (приложение №1).

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов лечебной стоматологической помощи в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» (приложение №2).

1.3. Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» (приложение №3).

1.4. Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов по имплантологии в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» (приложение №4).

2. Приказ ГАУЗ МО «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» от 08.05.2019 г. № 105 считать утратившим силу.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В. Желтоногов

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овещественных результатов стоматологических работ

в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (при оплате за счет средств добровольного медицинского страхования);
- с работодателями (при оплате за счет средств предприятий, учреждений, организаций);
- с физическими лицами (при оплате за счет личных средств пациента).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №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 04.10.2012 №1006», приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 октября 2017 г. N 804н "Об утверждении номенклатуры медицинских услуг". В силу положений данных нормативных актов пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

3. Специфика стоматологической помощи состоит в том, что неотъемлемой частью процесса ее оказания в большинстве случаев является создание определенного конечного продукта (зубного протеза, пломбы и т.д.), а в соответствии со ст.5 закона РФ «О защите прав потребителей» производитель любого продукта должен установить для него срок гарантии и срок службы.

4. Гарантия качества стоматологической помощи – это обязательства медицинской организации:

- применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
- использовать сертификационные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности и в соответствующих дозах;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;
- обеспечивать соответствие овещественных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надежности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым к продуктам данного вида;
- обеспечивать для пациента условия психологического комфорта при оказании ему стоматологической помощи.

5. Гарантийный срок – это период, в течение которого исполнитель (ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника») обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

Недостаток – это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандарта качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

Несущественный недостаток – это легкоустранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранен. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае обнаружения устраняемых недостатков пациент может по своему выбору потребовать от медицинской организации:

- бесплатно устранить обнаруженные недостатки;
- бесплатно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначально изделие);
- возместить расходы на устранение обнаруженных недостатков третьей стороной.
- потребовать соразмерного уменьшения цены;
- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за услугу суммы (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначально изделие).

Требование пациента об устранении недостатков должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления (если иное не предусмотрено договором).

В случае если требование пациента в течение указанного срока не удовлетворено, а также в случае неустраняемости недостатков или вызванного недостатками разрушения результата стоматологических работ пациент по своему выбору вправе потребовать, чтобы медицинская организация:

- бесплатно выполнила аналогичные работы из аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом вернуть исполнителю первоначальное изделие);
- полностью возместила его затраты.

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

6. Срок службы результата стоматологических работ – это период, в течение которого исполнитель обязуется:

обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);

нести ответственность за возникшие по его вине существенные недостатки продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

7. В соответствии с действующим законодательством ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»:

в течение установленного гарантийного срока несет ответственность за любые недостатки результата стоматологических работ, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования продукта, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

в течение установленного срока службы несет ответственность за существенные недостатки результата стоматологических работ, если пациент докажет, что они возникли до принятия им работы или по причинам, возникшим до этого момента.

8.Исполнитель обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы; информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексного стоматологического лечения, а именно – рекомендовать пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта и за протезами:

- периодичность профилактических осмотров;
- периодичность проведения профессиональной гигиены полости рта;
- правила ухода за протезами.

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работы.

9. Если гарантийный срок, установленный для определенного продукта стоматологических работ страховой компанией, оплачивающей стоматологическую помощь пациенту в соответствии с договором добровольного медицинского страхования, превышает гарантийный срок, установленный исполнителем, то недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока страховой компании, но по истечении гарантийного срока исполнителя, устраняются за счет средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует до момента принятия и вступления в силу федеральных и региональных законодательных актов, регламентирующих отношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

11.Лечение стоматологических заболеваний, не указанных в Приложениях к настоящему Положению, относится к медицинским услугам и не имеет установленных гарантийных сроков и сроков службы, так как при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме. К гарантиям, предоставляемым в процессе оказания услуги, относятся:

- Соблюдение асептики и антисептики;
- Безопасность используемых препаратов, материалов и инструментария;
- Требуемый уровень образования и квалификации работников;
- Соблюдение порядка и объема оказания услуг стандартам, действующим на территории РФ;
- Оказание услуг на основе добровольного информированного согласия пациента.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
лечебной стоматологической помощи
в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»**

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента	1 класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	2 класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
	3 класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
	4 класс по Блэку	Нет	Нет
Пломба из химического композита «жидкость-порошок»	1 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	2 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	3 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	4 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	5 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	С парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
Пломба из химического композита «паста-паста»	1,2,3,4,5 классы по Блэку	6 месяцев	1 год
	С парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения	1 класс по Блэку	1 год	2 года
	2 класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	3,4,5 классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
Виниры		9 месяцев	1,5 года
Вкладки		1 год	2 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При КПУ зубов 13-18 сроки сокращаются на 30 %.
3. При КПУ > 18 сроки сокращаются на 50 %.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70 %.
5. Гарантия не распространяется на зубы восстановительной пломбой, разрушение коронковой части которых составляет 50 и более процентов.
6. Гарантия не распространяется на зубы, восстановленные с применением анкерных и парапульпарных штифтов.

Приложение № 3 к приказу
ГБУЗ Московской области
«Сергиево-Посадская
стоматологическая поликлиника»
от 30.08.2023 № 169

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
ортопедической стоматологической помощи
в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»**

Наименование		Срок гарантии	Срок службы	
Вкладки	Из металла	1 год	2 года	
	Из металлокерамики	1 год	2 года	
	Из бесметалловой керамики	1 год	2 года	
	Из пластмассы	6 месяцев	1 год	
Виниры		9 месяцев	1,5 года	
Коронки	Из пластмассы	9 месяцев	1 год	
	Из металлокерамики	1 год	2 года	
	Из бесметалловой керамики	1 год	1,5 года	
	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года	
	Штампованные	Из стали	1 год	2 года
		Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
	Штампованные с пластмассовой облицовкой	Из стали	6 месяцев	1 год
	Цельнолитые	Из КХН		
Цельнолитые с облицовкой		6 месяцев	1 год	
Адгезивные протезы		1 год	1 год	
Мостовидные протезы	Паяные	Из стали	1 год	2 года
		Из КХН	1 год	2 года
	Цельнолитые с облицовкой	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
		Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
	Из металлокерамики	1 год	2 года	
Бюгельные протезы		1 год	2 года	
Пластиночные протезы	Частичные съемные	1 год	2 года	
	Полные съемные	1 год	2 года	
Нейлоновые протезы (безмономерные пластмассы)		1 год	2 года	
Напыление		3 месяца	6 месяцев	

Примечание

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50 %.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.
4. Гарантия не распространяется на несъемные ортопедические протезы, фиксирующиеся на зубовосстановленных с применением анкерных штифтов и культевых вкладок.
5. Съемные протезы снимаются с гарантии при коррекции или внесении в него конструктивных изменений самим пациентом или другим медицинским учреждением.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
по имплантологии
в ГБУЗ Московской области «Сергиево-Посадская стоматологическая поликлиника»**

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Внутрикостная дентальная имплантация	1 год	3 года
Протез с использованием имплантата абатмента временного	1 месяц	6 месяцев
Протез с использованием имплантата абатмента стандартного или фрезеруемого стандартного	1 год	3 года
Протез с использованием имплантата абатмента индивидуального моделируемого	1 год	3 года
Протез с использованием имплантата абатмента стандартного моделируемого	1 год	3 года
Протез с полными съемными пластиночными протезами с использованием балочной фиксации на 2-х имплантах	1 год	3 года
Протез с полными съемными пластиночными протезами с использованием шаровидной фиксации на 2-х имплантах	1 год	3 года
Протез с полными съемными пластиночными протезами с использованием балочной или замковой фиксации на 4-х имплантах	1 год	3 года
Протез с полными съемными пластиночными протезами с использованием балочной или замковой фиксации на 6-ти имплантах	1 год	3 года

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50 %.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не предоставляются.
4. Съемные протезы снимаются с гарантии при коррекции или внесении в него конструктивных изменений самим пациентом или другим медицинским учреждением.