

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ОБУЗ

«Стоматологическая

поликлиника №1» г. Иваново

Д.А. Баранов

Приказ №90/1 от 11.11.2020 г.



ОБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в ОБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» стоматологические услуги, работы и порядок установления.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, клиника обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному его устранению.

Гарантийный срок исчисляется 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 сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

Гарантийные обязательства в клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ / услуг в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного гарантийными обязательствами срока клиника обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг / работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия / оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ОБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», 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 регулярных профилактических осмотров.

В отдельных сложных случаях, по настоянию пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);

- на съемные протезы, имеющие срок службы более 2 лет при их ремонте.

Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в клинику с острой болью.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- ортодонтическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами клиники;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендаций врача;
- посещение гигиениста стоматологического один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения как во время лечения, так и весь последующий период.

Прекращение действия гарантии

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами клиники.

Клиника не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае травм.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к заместителю главного врача по лечебной части или главному врачу клиники.

Клиника оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

**Сроки гарантийных обязательств
при оказании возмездных медицинских услуг**

| Вид работы | Возможные недостатки (поломки) | Гарантийный срок |
|---|---|-------------------------|
| Постоянная пломба в постоянном зубе | Выпадение пломбы | До 1 года |
| Постоянная пломба во временном и молочном зубе | Выпадение пломбы | До 6 месяцев |
| Временная пластмассовая коронка прямого метода | Поломка коронок | До 1 недели |
| Временная пластмассовая коронка лабораторного метода | Поломка коронок | До 2 недель |
| Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики | Расцементирование протеза | До 2 лет |
| | Поломка металлических каркасов | До 2 лет |
| | Скол керамической облицовки | До 2 лет |
| Цельнокерамическая вкладка, коронка | Расцементирование протеза | До 2 лет |
| | Скол фрагмента цельнокерамической коронки или поломка | До 2 лет |
| Цельнокерамический винир | Расцементирование | До 1 года |
| | Скол или поломка | До 1 года |
| Литая культевая штифтовая вкладка | Расцементировка | До 1 года |
| | Поломка | До 1 года |
| Частичный съемный и полный съемный пластиночный протез | Поломка протеза, трещина, поломка кламмера | До 1 года |
| | Нарушение фиксации | До 1 года |
| Съемный бюгельный протез с кламерной системой фиксации | Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки | До 2 лет |
| Съемный бюгельный протез с замковой системой фиксации | Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки | До 2 лет |
| | Фиксация фрикционного замкового крепления | До 1 года |
| Съемный временный имедиат-протез | Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации | До 3 месяцев |
| Первичное эндодонтическое лечение по поводу диагноза пульпит | Воспалительные явления в области верхушки корня | До 1 года |
| Операция по установке зубного имплантата | Отторжение имплантата | До 3 лет |
| Штампованные, пластмассовые, комбинированные коронки | Нарушение целостности | До 1 года |