**Положение**

**о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в государственном автономном** **учреждении здравоохранения Московской области «Балашихинской стоматологической поликлиники №2»**

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке предоставления платных медицинских услуг определяет условия и порядке предоставления платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Закона РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Закона РФ от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

## 1.3. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно пациентам гарантируется:

* предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
* проведение консультации и консилиума врачей;
* проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
* учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
* составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
* индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
* безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
* точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
* тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер, а также специальные средства контроля качества их работы;
* применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
* проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
* проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в пол года;
* динамический контроль процесса и результатов;
* мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
* определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
* достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

1.4. **Гарантийный срок** - это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездное устранение этих 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 отразить данную информацию в медицинской карте.

 **Недостаток работы, услуги** - несоответствие работы, услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо в установленном им порядке, или условиями договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используются, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Срок службы** - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование об устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть устранено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать: **- расторжения договора о выполнении работы и возмещение убытков.
- 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 Гарантийный срок устанавливается только на работы, услуги, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.п. Гарантийный срок дается только при выполнении плана лечения, составленного в ГАУЗ МО « БСП №2»

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 так же прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленным лечащим врачом.

2.3 В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может проводиться без гарантированного положительного результата, на такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений, пациент обязан сообщить об этом врачу и незамедлительно явиться на прием к специалисту. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения. Если в течение оговоренного срока все же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной.

2.4 Гарантийные обязательства выполняются Исполнителем в полном объеме в случае, если у пациента отсутствуют, либо не возникают вновь такие состояния организма, которые прямо, либо косвенно влияют, либо могут повлиять на состояние полости рта, как то:

- длительный прием лекарств,
- воздействие вредных факторов, заболеваний, состояний (остеопороз, новообразования)
- беременность и т.п.

Гарантийные обязательства не выполняются Исполнителем при действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта.

2.5 Гарантийный срок устанавливается врачом (в полном, либо сокращенном размере, в том числе может быть не установлен), подкрепляется обоснованием в медицинской карте.

2.6. Срок службы и гарантийный срок службы в приложении настоящего положения.

**3. Гарантия не распространяется:**

3.1 На зубы, эндодонтически ранее леченые в других лечебно-профилактических учреждениях.

3.2 На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а так же на зубы, леченые ранее в других лечебно-профилактических учреждениях по поводу аналогичных заболеваний.

3.3 На втулки (матрицы), ремонт и перебазировку протеза.

3.4 На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

**4. Прекращение действия гарантии:**

В случае несоблюдения указанных ниже требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра в ГАУЗ МО “ БСП№2”

**5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:**

5.1 В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам пациент должен, записаться на прием к лечащему врачу.

5.2 После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- эндодонтическое лечение

- профессиональная гигиена
- наложение повязки (временной пломбы)
- операция удаления зуба и подобные хирургические оперции
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня

- пародонтологическое лечение

- отбеливание зубов

- операция цистэктомии с резекцией верхушки корн

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  | Наименование | Срок гарантии  | Срок службы |
| 1. | Пломба из цемента стеклоиономерного |  |  |
| 1.1. | 1 класс по Блэку | 6 месяцев | 12 месяцев |
| 1.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев | 12 месяцев |
| 1.3. | III класс по Блэку | нет | нет |
| 1.4. | IY класс по Блэку | нет | нет |
| 1.5. | Y класс по Блэку | 6 месяцев | 12 месяцев |
| 2. | Пломба из композита светового отверждения |  |  |
| 2.1. | I, III, V класс по Блэку | 12 месяцев | 24 месяца |
| 2.2. | II класс по Блэку | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 2.3. | IY класс по Блэку | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 1. | Пластмассовые протезы |  |  |
| 1.1. | Частичные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 1.2. | Полные съёмные пластиночные протезы | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 2. | Нейлоновые протезы |  |  |
| 2.1. | Частичные съёмные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 2.2. | Полные съёмные нейлоновые протезы | 12 месяцев | 12 месяцев |
| 2.3. | Бюгельные | 12 месяцев | 24 месяца |
| 3. | Коронки: |  |  |
| 3.1. | временные из пластмассы | 1 месяц | 6 месяцев |
| 3.2. | из металлокерамики | 12 месяцев | 24 месяца |
| 3.3. | безметалловые  | 18 месяцев | 30 месяцев |
| 3.4.  | цельнолитые | 12 месяцев | 24 месяца |
| 3.5. | вкладка культевая внутрикорневая | 12 месяцев | 24 месяца |
| 4. | Имплантация | Гарантия производителя | Интеграция 95%-97% в зависимости от конструкции протеза не менее двух лет |
| 6. | Ортодонтия |  |  |
| 6.1 | Несъемная ортодонтическая техника | 1 месяц | 1 месяц |
| 6.2 | Съемные ортодонтические аппараты | 1 месяц | 2 месяца |

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>18 – сроки снижаются на 50%.

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

3.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
4.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
5.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.