

Название медорганизации

ПРИКАЗ

«__» _____ 20__ г.
№ _____

Об утверждении положения о гарантийных сроках и сроках службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология»

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению от 4 октября 2012 года № 1006 и другими действующими нормативными актами Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» _____ (название медорганизации).
2. Заведующему отделением по оказанию платных медицинских услуг _____ (ФИО) ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий платные медицинские услуги и администраторов, осуществляющих оформление договоров на оказание платных медицинских услуг с «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуг по профилю «Стоматология» в _____ (название медорганизации).
3. Обеспечить размещение копии «Положения о гарантийных сроках на платные медицинские услуги, оказанные в _____ (название медорганизации) на информационных стойках и стендах отделения по оказанию платных медицинских услуг.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач _____ (ФИО)

Название медорганизации

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДЕНО
Председатель первичной профсоюзной организации _____ (название медорганизации) «__» _____ 2021 г. _____ ФИО Подпись	Приказом главного врача _____ (название медорганизации) № _____ от «__» _____ 2021 г. _____ ФИО Подпись

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платных медицинских услуги по профилю «Стоматология» в _____ (название медорганизации)

1. Общие положения

2.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ от 30.11.1994 N 51-ФЗ (действующая редакция), Законом РФ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (действующая редакция), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006.

1.2. Настоящее Положение определяет гарантийные сроки на платные медицинские услуги, оказанные в _____ (название медорганизации) (Далее - Исполнитель) и порядок их установления.

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в оказанных услугах, пациент (его законный представитель) вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответственного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

1.4. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

1.5. Исполнитель обязан:

- оказать качественные медицинские услуги, в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических услуг, заключенного между пациентом и Учреждением;
- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, на которые распространяется гарантия;
- устанавливать новые гарантийные сроки на услуги, оказанные в ходе устранения недостатков.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, явка на прием в соответствии с назначениями лечащего врач;
- обеспечения необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- прохождение пациентами профилактических осмотров согласно графику осмотров, согласованным лечащим врачом.

2.2. В отдельных случаях, по настоянию пациента (его законного представителя), лечение или протезирование может производиться условно. На такие случаи гарантия не распространяется.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

2.3. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. Если в течение оговоренного срока (срок устанавливается врачом и прописывается в медицинской карте пациента) все же возникло осложнение и пациенту требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору Исполнителя и незамедлительно явиться на прием к специалисту.

2.4. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от индивидуальных анатомических особенностей пациента.

2.5. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу необходимо руководствоваться п.5 настоящего Положения.

3. Прекращение действия гарантии

3.1. Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе:

- в случае отказа пациента (или его законного представителя) заверения согласованного плана лечения;
- при невыполнении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта (при ортодонтическом и ортопедическом лечении гарантийный срок уменьшается на 50%);
- при утере ортодонтической или ортопедической конструкции;
- при вмешательстве пациента или врача-стоматолога другого лечебного учреждения в конструкцию ортодонтического или ортопедического аппарата, лечение зубов находящихся на гарантии;
- травме и прочих непредвиденных ситуациях и катаклизмах, повлиявших на состояние зубных рядов и стоматологические материалы;
- при несоблюдении пациентом графиков посещений, предусмотренных планом лечения.

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным стоматологическим услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. После осмотра врач или врачебная комиссия принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

5. Виды платных медицинских услуг и сроки гарантий

5.1. Терапевтическая стоматология

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента:		
I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяца
IV класс по Блэку	нет	нет

V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
Пломба из химического композита:		
I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	I год
Пломба с парапульпарным штифтом	6 месяцев	1,5 года
Пломба из композита светового отверждения:		
I класс по Блэку	1 год	2 года
II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
Пломба с парапульпарным штифтом	1 год	2 года
Виниры	6 месяцев	1 года
Профессиональная гигиеническая чистка полости рта	2 недели	
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	3 месяца	
Герметизация фиссур	3 месяца	6 месяцев
Обработка и пломбирование корневого канала (первичное лечение фиброзных форм пульпита и периодонтита)	1 год	

При КПУ зубов выше 13 - гарантийный срок снижается на 30%

5.2. Ортопедическая стоматология

Вкладки:		
Из металла	1 год	2 года
Безметалловые	1 год	2 года
Виниры	9 месяцев	1 год
Коронки:		
Из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
Цельнолитые	2 года	5 лет
металлокерамические	2 года	5 лет
Из диоксида циркония	2 года	5 лет
Бюгельные протезы	2 года	5 лет
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года

При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается на 50%.
Гарантия на услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

5.3. Хирургическая стоматология

Интеграция имплантата в кости - 24 месяца.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяется в соответствии с конструкцией протеза (п.5.2.).

5.4. Ортодонтия

Съемные ортодонтические аппараты - 6 месяцев.

Лечение на несъемной технике (брекет-система) — 2 года после окончания лечения (при условии зафиксированного несъемного ретейнера).

6. Гарантийные сроки не устанавливаются:

- на зубы, ранее пролеченные эндодонтически в других клиниках, при дальнейшем терапевтическом или ортопедическом лечении в _____ (название медорганизации);
- на эндодонтическое лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологии (кроме фиброзных форм пульпита и периодонтита);
- на втулки (матрицы), перебазировку и починку протезов;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для восстановления с применением ортопедических конструкций);
- на имплантаты, установленные в другой клинике при дальнейшем ортопедическом лечении в _____ (название медорганизации);
- при наличии у пациента диагнозов: бруксизм и повышенная стираемость зубов; при системных заболеваниях крови, кроветворных органов и эндокринной системы;
- на терапевтическое лечение зубов с диагнозом некариозные поражения твердых тканей зубов (гипоплазия эмали, флюороз и пр.);
- при не предоставлении врачу достоверной информации о состоянии здоровья и иных сведений, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг;
- на лечение зубов при травме (реставрация зубов при переломе коронковой части зуба развитие травматических пульпитов, перелом зуба);
- временная пломба;
- временные ортопедические конструкции;
- хирургическое лечение (за исключением п.5.3.).

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с «__» _____ 20__ г. и действует бессрочно.

7.2. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются в письменной форме.