



государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Стоматологическая поликлиника № 1»
в г. Ростове-на-Дону

П Р И К А З

30.06.2023 г.

№ 119

г. Ростов-на-Дону

«Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг»

В целях совершенствования оказания медицинских услуг в государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить «Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг» (Приложение №1) к настоящему приказу.

2. Начальнику отдела кадров Илли А.И. в срок до 12.07.2023г. ознакомить с настоящим приказом заведующих отделениями, заведующего производством Синяян Г.А. и старшего администратора Щербакову Е.В. Заведующим отделениями ознакомить с приказом под роспись работников учреждения, оказывающих медицинскую помощь пациентам.

3. Старшему администратору Щербаковой Е.В. и программисту Селиверстову А.В. разместить копии настоящего приказа и приложения к нему на информационных стендах в холлах регистратур учреждения и на его официальном сайте в сети «Интернет».

4. Приказ № 144 от 02.09.2021г. «Об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В. Задорожний

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг

1. Общие положения

1.1. Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг (далее - Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону (далее – ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону). Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, зубные протезы, коронки, реставрации зубов.

1.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданные ему исполнителем изделия (протезы, коронки).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

1.4. **Срок службы** – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать 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 результата работы пациентом (получения готового зубного протеза, установки импланта, наложения постоянной пломбы). Срок службы считается равным гарантийному сроку, если иное не установлено Перечнем гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг (далее-Перечень).

2. Гарантийные сроки и сроки службы

2.1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в учреждении установлены гарантийные сроки и сроки службы, указанные в Перечне. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от клинической картины болезни и наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.2. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог (зубной врач) сообщает пациенту. Гарантийные обязательства в учреждении устанавливаются дифференцированно на различные виды работ (услуг) в соответствии с приведенным Перечнем гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг.

2.3. На виды работ (услуг), не указанные в Перечне, гарантийные сроки не устанавливаются.

2.4. Гарантия на операцию дентальной имплантации

Выполнение операции по дентальной имплантации включает в себя проведение особых процедур, результат которых не имеет 100% гарантии успешности, так как зависит, в числе прочих, от индивидуальных биологических особенностей организма пациента.

2.5. В течение установленного гарантийными обязательствами срока ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону 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).

2.6. Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону, точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортопедическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

2.7. В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись в истории болезни. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги пациенту не возвращаются.

2.8. Гарантия не распространяется также:

- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющие прямые показания для дальнейшего протезирования).

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

2.9. 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 ранее оказанных медицинских услуг оказываются за плату.

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

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантах, проведенное врачами ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендациям врача.

3. Прекращение действия гарантии

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

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения либо при невыполнении рекомендованного 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 ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону.

3.2. В соответствии со ст. 401 Гражданского кодекса РФ, абз.2 ч.4 ст.29 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение 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 (правил) по использованию результатов работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.3. 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 имплантов), а также в случае травм.

3.4. При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться в регистратуру учреждения и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем либо на данную ситуацию гарантийные

обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов и разногласий с пациентом данный вопрос может быть рассмотрен на заседании врачебной комиссии ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону.

3.5. ГБУ РО «СП №1» в г. Ростове-на-Дону оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

Перечень гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг

<i>Ортопедическая стоматология</i>		
	Срок гарантии	Срок службы
Съемные протезы	6 месяцев	6 месяцев
Несъемные протезы	1 год	1 год

Постановка пломб

<i>Пломба из химического композита «жидкость-порошок»</i>		
Материал	Срок гарантии	Срок службы
I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
<i>Пломба из химического композита «паста-паста»</i>		
Материал	Срок гарантии	Срок службы
I, II, III, IV, V класс по Блеку	6 месяцев	1 год
<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
Материал	Срок гарантии	Срок службы
I класс по Блеку	1 год	1 год
II, III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	9 месяцев
Виниры	9 месяцев	9 месяцев
Наложение герметика из фотокомпозита	1 год	1 год
Вкладки	1 год	1 год
Операция по установлению зубного импланта	1 год	1 год