

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Самарской области  
«Самарская стоматологическая поликлиника № 5 Куйбышевского района»

ПРИКАЗ

от 31.08.2023 г.

№ 11- о/д § 12

Самара

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении правил представления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об установлении гарантийного срока, срока службы при оказании стоматологической помощи (далее Положение) (Приложение №1).
2. Медицинским работникам при оказании стоматологических медицинских услуг руководствоваться данным Положением.
3. Гамановой М.Н. - специалисту по кадрам ознакомить с распоряжением руководителей структурных подразделений ГБУЗ СО «ССП № 5» (Приложение №2).
4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главного врача по медицинской части Вельдину О.П.
5. Приказ вступает в силу с 01.09.2023 г.

Главный врач

Морозов А.Е.

Верно  
Главный врач

А.Е. Морозов



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

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Самарской области «Самарская стоматологическая поликлиника № 5 Куйбышевского района» (далее – ГБУЗ СО «ССП № 5») и пациентом при оказании стоматологической помощи.

1. ГБУЗ СО «ССП № 5», как исполнитель стоматологических услуг, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, вкладки, зубные протезы.

2. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

3. Для целей настоящего распоряжения используются следующие термины:

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);  
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);  
безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, имеющими право выполнять такого рода работы (оказывать услуги).

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии ГБУЗ СО «ССП № 5», или заключением независимого эксперта, независимой комиссией экспертов.

3.2. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

3.3. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (оказанная услуга) пригоден к использованию.

3.4. Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным 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 или выпадение пломбы).

На протяжении установленных сроков службы ГБУЗ СО «ССП № 5» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по их вине.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе,

допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устраниении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устраниены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устраниению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работ и возмещении убытков.

4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель (в лице ГБУЗ СО «ССП № 5») обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранить все недостатки работы, обнаруженные пациентом, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель (в лице ГБУЗ СО «ССП № 5») доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской карте пациента, либо в договоре).

Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

5. Стоматологические услуги, не указанные в таблице №1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

6. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем установлено Исполнителем, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счет средств страховой компании.

7. Действие п.4. не распространяется на следующие случаи, когда пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного данным Распоряжением:

7.1. обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

7.2. в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Распоряжением, пациент самостоятельно пытался устраниТЬ выявленные недостатки (проводить ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами).

7.3. по неуважительным причинам, пациент, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

7.4. пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (мединамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

7.5. пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

7.6. если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты).

8. В отдельных сложных случаях при согласии Пациента лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. 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, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу, и не оплачивает переделку, ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу и незамедлительно явиться на приём к специалисту.

9. Гарантия на отдельные виды услуг.

#### 9.1 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба.
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Стандартный гарантийный срок составляет 6 месяцев.

Гарантия распространяется:

- на лечение кариеса эмали и кариеса дентина;
- на лечение пульпита ГБУЗ СО «ССП №5» гарантирует Вам, что:
- поставленная Вам пломба не разрушится, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения).
- при лечении кариеса приостановится разрушение зуба, не возникнет вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы).
- во время лечения пульпита при возможности полной проходимости корневых каналов

зуба Вам будет произведено постоянное пломбирование корневых каналов.

10. Гарантия не распространяется:

- на лечение глубокого кариеса (возможное перелечивание)
- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках.
- на неосуществленные результаты стоматологического лечения.
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы,леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза, матрицы замковых креплений.
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).
- на любое перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

Если после лечения, в период действия гарантий, у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний), гарантийные обязательства (по срокам службы) по оказанным услугам могут быть сняты.

На стоматологические услуги, не указанные в таблице №1 настоящего Распоряжения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе Пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

11. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной (двух) недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

12. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч., состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

13. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы.

Таблица №1

## Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи

## Терапевтическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб (эстетическая реставрация)		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)	1,5 месяца	3 месяца
1.1.1.	I класс по Блэк	0,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэк	9 месяцев	18 месяцев
1.1.3.	III класс по Блэк	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэк	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэк	1,5 месяца	1 месяца
1.2.	Пломба из хим. композита (жидкость-порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэк	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэк	6 месяцев	9 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэк	6 месяцев	9 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэк	6 месяцев	9 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэк	6 месяцев	9 месяцев
1.2.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из хим. композита (паста-паста)		
1.3.1.	I II III IV V класс по Блэк	6 месяцев	1 год
1.4.	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэк	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэк	9 месяцев	1,5 года
1.4.3.	III IV V класс по Блэк	9 месяцев	1,5. года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленнотекущем процессе.  
При КПУзубов 13-18—сроки снижаются на 30%.  
При КПУ > 18—сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта—сроки уменьшаются на 50%.

Таблица №2

## Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи

## Ортопедическая стоматология:

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.	Вкладки:		
2.1.1	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	Виниры:	9 месяцев	1.5.года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	9месяцев	1год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2года
2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1 год
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой:	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.1.	Паянные		
2.9.1.2.	Из стали	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы		
2.9.3.1.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12	Полные съемные протезы	1 год	2 года
2.13	Напыление	3 месяца	6 месяцев

## Примечание:

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