

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУЗ СО «ТСП № 1»



А.А.Трунин

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы на услуги
при оказании медицинской помощи в
государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Самарской области «Тольяттинская стоматологическая поликлиника № 1»

1. Настоящее Положение создано с целью:
улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГБУЗ СО «ТСП № 1» и пациентом при оказании медицинской помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;
оказания правовой помощи главному врачу и руководителям структурных подразделений ГБУЗ СО «ТСП № 1».
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
3. Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих медицинскую помощь.
4. ГБУЗ СО «ТСП № 1» является изготовителем (и, одновременно, продавцом медицинских услуг), а пациенты потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и имплантатов, так как они являются овеществленным выражением медицинских услуг. ГБУЗ СО «ТСП № 1», как продавец и изготовитель медицинских услуг, несет ответственность за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании медицинской помощи. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Но в соответствии с действующим гражданским законодательством пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.
Отсутствие установленных изготовителем сроков службы и сроков гарантии не снимает и не уменьшает степени ответственности изготовителя за ненадлежащее качество услуг, так

как в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», если срок службы не установлен, то он равняется десяти годам со дня принятия выполненной работы потребителем, а срок гарантии - шести месяцам.

5. 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;

соответственного уменьшения цены за выполненную работу;

повторного выполнения части работы или работы в целом из материала такого же качества;

возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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

Гарантийный срок (Приложение №1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги.

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

На протяжении установленных сроков службы (Приложение №1) ГБУЗ СО «ТСП № 1» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недопустимым 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).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены 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 устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

расторжение договора о выполнении работы и возмещения убытков.

7. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ГБУЗ СО «ТСП № 1» или врача) обязан:
 - в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
 - в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки.
8. Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок годности и срок гарантии считается установленным и равняется 10 годам.

Также 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 так далее в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
9. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении №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.
10. Главный врач устанавливает для ГБУЗ СО «ТСП № 1» срок службы и гарантийный срок на работу при оказании медицинской помощи. При этом, ГБУЗ СО «ТСП № 1» имеет право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые ими сроки не могут быть ниже установленных в Приложении №1 настоящего Положения.
11. При оказании медицинской помощи по добровольному медицинскому страхованию предусматривает, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ГБУЗ СО «ТСП № 1», дефекты, возникающие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

СРОКИ
службы и гарантийные сроки на услуги
при оказании медицинской помощи

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ		
1.1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) по виду дефекта:		
	- 1 класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	- П класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
	- Ш класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	- 1V класс по Блэку	нет	нет
	- V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	Пломба из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
	- 1 класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
	- П класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
	- Ш класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
	- 1V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
	- V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.1.3.	Пломба металлосодержащая (амальгама, металлодент)		
	- 1 класс по Блэку	1 год	2 года
	- П класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	- П класс по Блэку (с парапульпарными штифтами)	1 год	2 года
	- V класс по Блэку	1 год	2 года
	- вкладки	1 год	2 года
1.1.4.	Пломба из композиционного материала химического отверждения (жидкость-порошок)		
	- 1 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- П класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- П класс по Блэку (с парапульпарными штифтами)	6 месяцев	1 год
	- Ш класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- 1V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
	- V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	Пломба из композиционного материала химического отверждения (паста-паста)		
	- 1, П, Ш, 1V, V классы по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.1.6.	Пломба из композиционного светоотвердевающего материала		
	- 1 класс по Блэку	1 год	2 года
	- П класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	- П класс по Блэку (с парапульпарными штифтами)	1 год	2 года
	- Ш, 1V, V классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
	- виниры	9 месяцев	1,5 года
	- вкладки	1 год	2 года
ПРИМЕЧАНИЕ:			
1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов - 12, - КПУ поверхностей должна быть - 18. 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%.			
2.	ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ		
2.1.	Вкладки: из металлокерамики из композиционного материала из металла	1 год	2 года

2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки: из пластмассы из металлокерамики из композиционного материала из керамики, стеклокерамики	6 месяцев 1 год 9 месяцев 1 год	1 год 2 года 1,5 года 1 год
2.3.1.	Штампованные коронки: из стали из серебро-палладиевого сплава из золота	1 год	2 года 1 год 1,5 года
2.3.2.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой: из стали из серебро-палладиевого сплава из золота	6 месяцев	1 год
2.3.3.	Коронки цельнолитые: из КХС из серебро-палладиевого сплава из золота	1 год	2 года
2.3.4.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.4.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.5.	Мостовидные протезы:		
2.5.1.	Паяные: из КХС из серебро-палладиевого сплава из золота	1 год	2 года
2.5.2.	Цельнолитые: из КХС из серебро-палладиевого сплава из золота	1 год	2 года
2.5.3.	Цельнолитые с облицовкой: из пластмассы из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.5.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.6.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.7.	Частичные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.8.	Шинирование	6 месяцев	1 год
2.9.	Напыление	6 месяцев	1 год

ПРИМЕЧАНИЕ:

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

МЕТОДИКА
клинического обследования с целью установления
сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

1. Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования.
2. Краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет.
3. Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует).
4. Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме – отсутствует).

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1. При изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы; краевого прилегания; изменение цвета; рецидив кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протезов.
3. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
4. Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.
3. Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
4. Перелом протезов.
5. Расцементировка несъемных конструкций протезов.