

Приложение
к приказу главного врача
ГАУЗ СО «Красноуфимская СП»
от 15.05.2025 года № 99



ПОЛОЖЕНИЕ

о предоставлении гарантий на стоматологические услуги, оказываемые в государственном автономном учреждении здравоохранения Свердловской области «Красноуфимская стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», иными нормативно-правовыми актами РФ. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат выполненных стоматологических услуг (работ) в ГАУЗ СО «Красноуфимская СП» (далее - именуемая «медицинская организация», «исполнитель»).

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы могут быть установлены исключительно на овеществленный результат выполненной работы (вещь) в соответствии со ст. 5 Закона о защите прав потребителей (например, пломба, протез и т.п.).

1.3. Установление указанных сроков на услуги (работы), результатом которых не является создание нового материального результата (вещи) невозможно и не предусмотрено законом, поскольку услуга потребляется в момент ее оказания и результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достижим, в том числе в силу объективных причин (например, нельзя установить подобные сроки на отсутствие в какой-либо срок после лечения обострения заболевания, на обязательное приживление имплантата, выздоровление и пр.).

1.4. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

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

1.6. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

2. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

2.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса и его осложнений (пульпита и периодонтита), некариозных поражений, эстетическая реставрация (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба), отбеливание зубов, лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта и пародонта

2.2. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (см. таблица 1). Признаком окончания лечения кариеса и его осложнений является постоянная пломба.

2.3. В качестве гарантийного талона выступает договор на оказание платных услуг с чеком об оплате.

2.4. Гарантийные условия:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает;
- в течение гарантийного срока не возникает рецидивирующий кариес;
- при появлении болевых реакций после постановки пломбы, повлекшее за собой депульпирование зуба, лечение каналов оплачивается пациентом, постановка пломбы производится бесплатно.

2.5. Сокращенная гарантия Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии

2.5.1. Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- На лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой), а именно наличие пломбы, занимающей более 50% жевательной поверхности гарантия предоставляется на срок 2 (два) месяца.

2.5.2. В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы, поставленной в ГАУЗ СО Красноуфимская СП», на постоянную в другом лечебном учреждении, гарантия от ГАУЗ СО «Красноуфимская СП» не дается.

2.5.3. В случае постановки временной пломбы при эндодонтическом лечении на определенный срок, зафиксированный в истории болезни, и пропуске последующего визита для ее замены на постоянную, более чем на 1 месяц, может потребоваться повторное лечение корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента.

2.5.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта, при наличии окклюзионной травмы гарантийный срок уменьшается на 50%.

Показателем неудовлетворенной гигиены полости рта являются индексы:

КПУ= более 15

РМА более 50%

Индекс Грина-Вермиллиона более 1,7

2.5.5 Гарантия не предоставляется на:

- лечение корневых каналов. При лечении осложненных форм кариеса, гарантия дается только на постоянную пломбу;
- отбеливание зубов.
- лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта и пародонта

Таблица 1.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента		
	1,5 месяца	12 месяцев
Композитный материал химического отверждения (паста-паста)		
	3 месяца	12 месяцев
Композит светового отверждения		
	6 месяцев	12 месяцев
Восстановление со штифтом	6 месяцев	12 месяцев

3. Гарантийные обязательства на ортопедические работы (протезирование)

3.1. К постоянным ортопедическим работам относятся:

- несъемные конструкции: вкладки, виниры, одиночно стоящие коронки
- штампованные, пластмассовые, металлокерамические и цельнолитые коронки, коронки из диоксида циркония с нанесением керамической массы или без, а также их комбинации
- мостовидные конструкции;

– съемные конструкции: полные и частичные съемные пластиночные, бюгельные протезы, протезы с телескопической фиксацией;

Несъемный и съемные протезы могут опираться на зубы или импланты

3.2. К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы (иммедиат-протезы).

3.3. На постоянные ортопедические работы дается гарантия в соответствие с таблицей 2. На временные ортопедические работы гарантия не предоставляется.

3.4. Гарантийным случаем при постоянном протезировании является:

- разрушение конструкции вследствие естественного использования, в т.ч. сколы и трещины керамического покрытия, расцементировка (выпадение коронки с зуба);
- выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы базиса, отломкламмеров.

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки гарантии уменьшаются на 50%.

Показателями неудовлетворительной гигиены являются следующие индексы:

КПУ более 15

РМА более 50%

Индекс Грина-Вермиллиона более 1,7

3.6 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если у пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической поликлиники и врача-стоматолога снимается.

3.7 Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента сдачи работы пациенту, а именно фиксация несъемных конструкций в полости рта, наложение съемных протезов, что отражается в медицинской карте пациента и в зуботехническом наряде

3.8 Гарантия на импланты не предоставляется. Исключение составляют случаи механического повреждения импланта, не вызванное окклюзионной травмой.

3.8. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и зафиксировать ее в медицинской документации

Таблица 2.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Ортопедическая стоматология			
12	Несъемные конструкции		
12.1.	Коронки, вкладки, виниры		
	Виниры	12 месяцев	12 месяцев
	Вкладки керамические	12 месяцев	12 месяцев
	Вкладки металлические	12 месяцев	24 месяца
	Пластмассовые коронки	3 месяца	6 месяцев
	Штампованные коронки	6 месяцев	12 месяцев
	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой	6 месяцев	12 месяцев
	Металлокерамические коронки	12 месяцев	24 месяца
	Керамические коронки на основе диоксида циркония, цельнокерамические коронки	12 месяцев	24 месяца
	Литые коронки	12 месяцев	24 месяца
2	Мостовидные протезы		
2.2.	штамповано-паяные, в том числе комбинированные	6 месяцев	12 месяцев
	металлокерамические, цельнолитые, из диоксидциркония	12 месяцев	24 месяца
12.3.	Съемные конструкции		
	Частичные и полные пластиночные	6 месяцев	12 месяцев
	Бюгельные	12 месяцев	24 месяца

4. Порядок выполнения гарантийных работ

4.1. Гарантийное переделывание работы производится после предварительной записи врачом, давшим гарантию на стоматологическое изделие.

4.2. В случае отсутствия врача, давшего гарантию, переделывание работы осуществляется по направлению пациента администратором к другому врачу.

4.3. В случае признания работы не гарантийной, лечение оплачивается пациентом в полном объеме.

4.4. Все конфликтные и спорные ситуации рассматриваются врачебной комиссией по контролю качества медицинской помощи, утвержденной приказом главного врача учреждения по заявлению пациента.