



«Утверждаю»

Главный врач

Баширова Т.В.

«01» сентября 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги
и работы, производимые
ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 года № 736.
- 1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа стоматологические услуги, работы и порядок их установления.
- 1.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах №1, №2, №3 не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы 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.
- 1.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанные услуги), пациент вправе, потребовать безвозмездного устранения их недостатков. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги. Согласно закону «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте.
- 1.5. ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа обязана:
 - в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
 - в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

2. Правила предоставления гарантий.

- 2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.
- 2.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров, согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.
- 2.3. 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 врачу или регистратору и незамедлительно явиться на приём к специалисту.
- 2.4. При установлении гарантийных сроков на стоматологическую услугу (работу) необходимо руководствоваться таблицами настоящего положения (Приложение №1, №2, №3). В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте и пациенту выдается гарантийный талон (Приложение №4).

2.5. Гарантия не распространяется:

1. На зубы, леченные в других клиниках;
2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
3. На втулки (матрицы), перебазировку и починку (ремонт) протеза.

2.6. Срок гарантии на установку имплантата зуба составляет 12 месяцев со дня установки.

- 2.7. Гарантийный срок не распространяется в случаях, если у пациента имеется наличие хронических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы, сердечно-сосудистые заболевания с приемом антикоагулянтов, хронический пародондит средней и тяжелой степени, бруксизм, плохая гигиена полости рта (ИГ более 1,5), лучевая и химиотерапия, системные нарушения обмена веществ, беременность.

2.8. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к регистратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.
2. При обращении к врачу пациент должен иметь при себе договор, в котором указаны гарантийные сроки и гарантийный талон (если имеется).
3. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
4. При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему отделением или заместителю главного врача по медицинской части.

2.9. Прекращение действия гарантии.

В случае несоблюдения указанных выше требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр.

2.10. В случае наличия гарантии на медицинскую услугу, при обращении пациента в стороннюю организацию гарантия прекращается.

Приложение №1
к Положению о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги и работы, производимые
ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №5 г. Уфа

**Виды работ и средние сроки гарантии и службы
по терапевтической стоматологии (постановка пломб, эстетическая реставрация).**

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Лечение кариеса с наложением пломбы из стеклоиномерного цемента (Россия)	3 месяца	6 месяцев
Лечение кариеса с наложением пломбы химического отверждения	3 месяца	6 месяцев
Эндодонтическое лечение каналов зуба	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из композитного светоотверждаемого материала		
Лечение кариеса 1 кл. с наложением пломбы из гибридного светоотверждаемого композитного материала	12 месяцев	18 месяцев
Лечение кариеса 2,3,5 кл. с наложением пломбы из гибридного светоотверждаемого композитного материала	12 месяцев	18 месяцев
Лечение кариеса 4 кл. с наложением пломбы из гибридного светоотверждаемого композитного материала	12 месяцев	18 месяцев
Полное восстановление коронки зуба из гибридного светоотверждаемого композитного материала	14 дней	1 мес
Восстановление культи разрушенного зуба из гибридного светоотверждаемого композитного материала (под коронку)	14 дней	1 мес
Проводниковая, инфльтрационная анестезия	1 день	1 день
Установка формирователя десны	7 дней	7 дней
Удаление зуба (простое, сложное)	7 дней	7 дней
Наложение мышьяковистой пасты	7 дней	7 дней
Временное пломбирование каналов с лечебной пастой	7 дней	7 дней
Наложение временной пломбы	7 дней	7 дней

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ* зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ*> 18 - сроки снижаются на 50%.

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%.
2. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

*Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного

Приложение №2
 к Положению о гарантийных сроках и сроках службы
 на стоматологические услуги и работы, производимые
 ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №5 г. Уфа

**Виды работ и средние сроки гарантии и службы
 по ортопедической стоматологии (коронки, протезы).**

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Несъёмное протезирование		
Коронка (зуб) пластмассовые	1,5 месяца	2 месяца
Изготовление коронки металлоакриловой на цельнолитом каркасе (или зуба) с облицовкой из пластмассы без учета напыления	1,5 месяца	2 месяца
Изготовление металлоакриловой коронки на штампованном колпачке (с облицовкой из пластмассы)	1,5 месяца	2 месяца
Коронка (зуб) литые	12 месяцев	18 месяцев
Вкладка культевая	12 месяцев	18 месяцев
Вкладка культевая с разборным штифтом	12 месяцев	18 месяцев
Коронка (зуб) металлокерамические	12 месяцев	18 месяцев
Коронка керамическая, вкладка винир безметалловая	12 месяцев	18 месяцев
Съёмное протезирование		
Полный съёмный пластиночный протез	6 месяцев	12 месяцев
Частичный съёмный пластиночный протез	6 месяцев	12 месяцев
Частичный съёмный пластиночный протез на 1-2 зуба	3 месяца	6 месяцев
Частичный съёмный протез из нейлона на 4 и более зуба	6 месяцев	12 месяцев
Дуговой, цельнолитой протез (бюгель)	12 месяцев	18 месяцев
Бюгель из АСЕТАЛ	12 месяцев	18 месяцев
Бюгель ригельный односторонний	12 месяцев	18 месяцев
Бюгель ригельный двусторонний	12 месяцев	18 месяцев

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право выполнить ортопедическую конструкцию без гарантии, известив об этом пациента.
4. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

Приложение № 3
к Положению о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги и работы, производимые
ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №5 г. Уфа

Ортодонтия. «Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы»

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантии	Службы
Каппа	10 месяцев	18 месяцев
Несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяцев
Съемный аппарат одночелюстной	6 месяцев	12 месяцев
Съемный аппарат двухчелюстной	10 месяцев	12 месяцев
Вестибулярная пластина	15 месяцев	20 месяцев

Приложение № 4
к Положению о гарантийных сроках и сроках службы
на стоматологические услуги и работы, производимые
ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа

ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа
ОГРН 1030204209606, КПП 027601001, ИНН 0276015759
адрес: 450073, г. Уфа, ул. Юрия Гагарина, 20, тел. 8(347)236-34-20
Лицензия Л041-01170-02/00351448 от 20.02.2015 года

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН
НА ОКАЗАННЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ
(талон даёт право на гарантийное обслуживание)

Ф.И.О. заказчика _____

Адрес _____

Вид услуги	Кол.

Гарантийный срок — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №5г. Уфа берет на себя обязанности безвозмездно устранить недостатки или повторно выполнить услуги.

Врач _____

Срок гарантии _____ мес.

Сумма прописью _____

В связи с тем, что качество предоставляемой платной медицинской услуги зависит не только от правильности выполнения процедур врачом, но и от соблюдения пациентом рекомендаций врача и назначенного режима лечения, то:

1. При несоблюдении пациентом рекомендаций лечащего врача сроки гарантии и службы на все виды услуг уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

В соответствии с п. 24 Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736, уведомляет _____ о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

В случае наличия гарантии на медицинскую услугу, при обращении пациента в стороннюю организацию гарантия прекращается.

Пожалуйста, сохраняйте гарантийный талон до окончания срока гарантии.

Дата: _____

Подпись пациента: _____