ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 19 ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

ПРИКАЗ

№ 9

«9» января 2023 г.

«Об утверждении Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в Государственном автономном учреждении здравоохранения города Москвы «Стоматологическая поликлиника № 19 Департамента здравоохранения города Москвы»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями на 11 июня 2021 года), Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 02 октября 2013 года № 944 «Об утверждении Правил оказания платных услуг гражданам и юридическим лицам организациями государственной системы здравоохранения города Москвы», в целях повышения качества оказываемых услуг в ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в Государственном автономном учреждении здравоохранения города Москвы «Стоматологическая поликлиника № 19 Департамента здравоохранения города Москвы» (приложение к настоящему приказу) с января 2023 года.
2. Назначить ответственным лицом, отвечающим за организацию гарантийного обслуживания, заместителя главного врача по медицинской части С.А. Кеворкову.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач А.А. Остроухова

Приложение к приказу № 9
ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ»
от «19» января 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в Государственном автономном учреждении здравоохранения города Москвы «Стоматологическая поликлиника № 19 Департамента здравоохранения города Москвы»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Государственным автономным учреждением здравоохранения города Москвы «Стоматологическая поликлиника № 19 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее - Учреждение) и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, в рамках заключаемых договоров на оказание платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг», приказом Департамента здравоохранения города Москвы от 02 октября 2013 года № 944 «Об утверждении Правил оказания платных услуг гражданам и юридическим лицам государственными организациями системы здравоохранения города Москвы».

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую);
- проведение консультации и консилиума врачей;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов,
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врфчом, но не реже, чем раз в полгода;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

2. Гарантийный срок и срок службы,

2.1. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать: - безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (оказанной услуги); - безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие; - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи первоначального результата работы пациенту, т.е. с момента оказания первичной услуги по договору оказания платных медицинских услуг либо иным основаниям.

2.2. 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 ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (полный перелом протеза, выпадение пломбы и т.п.).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе,

допущенных по вине ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ», пациент вправе предъявить ему 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 ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» 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:

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

3. Обязанности ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ»

3.1. ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы - устранять только существенные недостатки.

3.2. ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» доводит до сведения пациента предусмотренные настоящим Положением сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, в вйде записи в медицинской амбулаторной карте, а также в договоре.

3.3. ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» 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).

3.4. 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.

3.5. ГАУЗ «СП № 19 ДЗМ» гарантирует:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение лечения квалифицированными специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- иные гарантии в соответствии с действующими нормативными правовыми актами РФ, города Москвы.

4. Отдельные положения

1. 1.Стоматологические услуги, не указанные в Положении, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов, в том числе с незавершенным формированием;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- ортодонтическое лечение.

2. 2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотренные настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

№№	Наименование	Г арантийный срок	Срок службы
1	Пломба из светоотверждаемого композитного материала	1 год	1 год
2	Пломба из композитного химического материала	6 месяцев	9 месяцев
3	Пломба из стеклоиономерного цемента (СИЦ)	1 месяц	3 месяца
4	Постоянный несъемный протез	2 года	2 года
5	Постоянный съемный протез	1 год	2 года

Примечание:

(.Указанные 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%.

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%, при протезировании - на 50%.

4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

5. Гарантия не устанавливается на виды работ, в случаях, когда такие работы не должны были проводиться с учетом фактической клинической картины (невозможность эффективной пломбировки, невозможность провести желаемое протезирование и т.п.), но выполненные по просьбе пациента. При этом пациенту должны быть заблаговременно разъяснены последствия выполнения соответствующей работы при имеющейся клинической картине.