

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 11.05.2023 № 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. №1006».

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 получить 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 врачом, 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 работе (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 виде 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	гарантийный срок	Срок службы
1	Пломба из светотверждаемого 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.