



ПОЛОЖЕНИЕ об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических организациях

Настоящее положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между лечебно-профилактическим учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи.

Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её оказание предполагает наличие о вещественного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т. д. С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны, - имеет место наличие о вещественного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров – договора об оказании услуги, договора-подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определённого ошутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не предоставляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствии со статьёй 5 «Закона о защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1006 от 4 октября 2012 года, пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Основные понятия и термины

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее ему переданную вещь;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов, о возможности возникновения которого пациент или заказчик не были уведомлены при подписании Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

Права и обязательства сторон

Права пациента:

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент в праве предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в срок, установленный договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору в праве потребовать:

- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Обязательства исполнителя:

• в течение установленного гарантийного срока исполнитель отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем, вследствие нарушения им правил использования результатов работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

• в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической помощи, а именно рекомендовать 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).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после приёма работы пациентом вследствие нарушения правил использования результатов работы.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов оказания услуг могут быть указаны, помимо настоящего положения, в медицинской карте стоматологического больного, гарантийной карте пациента, гарантийном сертификате, гарантийном талоне или ином документе. В случае расхождения сроков, гарантийные сроки, указанные в амбулаторной карте, считать приоритетными.

Настоящее положение должно действовать до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

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

Терапевтическая стоматология

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Овеществленным результатом оказания услуг по терапевтической стоматологии является восстановление коронковой части зуба пломбой (со штифтом или без), композитной реставрацией.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 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 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 следующее: выпадение пломбы, подвижность пломбы. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы. Не является существенным недостатком и не подлежит исправлению ни в течение гарантийного срока, ни в течение срока службы отлом части коронки зуба в случае, если пациент дал согласие на восстановление коронки зуба при помощи пломбировочных материалов и с использованием стекловолоконного или титанового штифта, а лечащий врач предупредил пациента о необходимости иного лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – восстановление коронковой части зуба постоянными материалами. При рекомендации дальнейшего протезирования необходимо начать протезирование указанного зуба в течение 14 дней с момента постоянной пломбировки корневых каналов.

Стандартная программа гарантий

| Наименование | Срок гарантии, мес | Срок службы, мес |
|---|-----------------------|---------------------|
| Лечение кариеса эмали | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Лечение кариеса дентина | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Лечение пульпита | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Восстановление коронки зуба после эндодонтического лечения | | |
| «Установка постоянной пломбы» | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| «Установка постоянной пломбы со штифтом» | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Реставрация фронтальной группы зубов | | |
| Композитная реставрация | 12 | 12 |
| Временные конструкции | | |
| Временная пломба | 2 недели | 2 недели |

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленнотекущем процессе. При КПУ 10-15 сроки снижаются на 30,0%; при КПУ более 15 – сроки снижаются на 50,0%.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70,0%.
- На зубы, вылеченные ранее в других медицинских учреждениях, по поводу осложненного кариеса гарантия и срок службы устанавливается 1 неделя.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, профессиональной гигиены полости рта, предусмотренных планом лечения гарантия аннулируется, срок службы сокращается до 6 месяцев.
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы устанавливаются 1 неделя.

Ортопедическая стоматология

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или(и) зубных рядов челюстей с помощью съемных и несъемных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, при протезировании съемными конструкциями – перебазировка съемных протезов 1 раз в 6 месяцев. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Важное замечание: Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

Стандартная программа гарантий для несъемных ортопедических конструкций

| Наименование | Срок гарантии, мес | Срок службы, мес |
|--|--------------------|------------------|
| Реставрация фронтальной группы зубов | | |
| Винир | 12 | 12 |
| Культия зуба со штифтом и установка металлокерамической коронки | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Восстановление зуба культевой вкладкой и коронкой | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Восстановление зуба ортопедической коронкой металлокерамической | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Восстановление зуба ортопедической коронкой безметалловой | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 12 | 12 |
| Высокоэстетическое восстановление зубов ортопедической коронкой | | |
| Восстановление зуба со штифтом и безметалловой коронкой | 12 | 12 |
| Восстановление зуба комбинированной вкладкой и безметалловой коронкой | 12 | 12 |
| Временные материалы | | |
| Временная коронка | 1 | 1 |

Примечание:

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

Стандартная программа гарантий для съемных ортопедических конструкций

| Наименование | Срок гарантии, мес | Срок службы, лет |
|--|--------------------|------------------|
| Изготовление частичных съемных протезов | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Изготовление полных съемных протезов | | |
| Оптимум | 12 | 12 |
| Бюджет | 9 | 9 |
| Эконом | 6 | 6 |
| Изготовление имедиат-протезов | 1 | 1 |
| Изготовление бюгельных протезов | 12 | 12 |

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%; При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
2. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с видом конструкции протеза.
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы устанавливаются 1 неделя
4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе 1 раз в 6 месяцев, иные сроки устанавливает врач записью в медицинской карте.

Хирургическая стоматология

В связи с тем, что после оказания услуг по хирургической стоматологии и имплантации зубов отсутствует о вещественный результат оказания услуг (имплантат – медицинское изделие, имеющее гарантию и срок службы от производителя). Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клиническими показаниями, сертифицированными специалистами с применением материалов разрешенных к применению на территории Российской Федерации.

Целью дентальной имплантации является создание условий для дальнейшего протезирования. Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием – 99%. Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов), а также ряд общих соматических заболеваний, например, сахарный диабет, заболевание щитовидной железы, изменение гормонального фона и др. является основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.

В случае неприживания имплантата клиника гарантирует повторную операцию по установке в рамках оплаченной суммы за внутрикостную детальную имплантацию. Дополнительно оплачиваются: анестезия, инъекции, рентгенодиагностика, дополнительные манипуляции, необходимые для повторной внутрикостной дентальной имплантации. При невозможности повторной имплантации, денежные средства, внесенные за оплату услуг имплантации, учитываются при протезировании или возвращаются пациенту 50% от оплаченной стоимости внутрикостной дентальной имплантации.

В случае отказа от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

а. Ортодонтия.

Ортодонтия - раздел стоматологии, занимающийся изучением этиологии, диагностики, методов профилактики и лечения зубо-челюстных аномалий.

Ортодонтическая аппаратура (миотрейнеры, пластинки, брекет-системы, кашпы и несъемные ретейнеры) не являются результатом оказания услуги, а является инструментом для достижения поставленной цели. Таким образом, ортодонтическое лечение не имеет овеществленного результата оказания услуг. Тем не менее, исполнитель вправе устанавливать гарантии, в том числе и на вспомогательные инструменты.

В стоматологической клинике «Мир Улыбки» установлены следующие сроки гарантии и сроки службы на ортодонтические аппараты.

| Наименование | Срок гарантии, мес | Срок службы, мес |
|---------------------------|--------------------|------------------|
| Пластинка ортодонтическая | 3 | 3 |
| Несъемный ретейнер | 6 | 6 |
| Кашпа ретенционная | 3 | 3 |
| Двучелюстной позиционер | 3 | 3 |

Иные ортодонтические аппараты представляют собой готовые изделия медицинского назначения, сроки гарантии и сроки службы устанавливаются на которые устанавливаются производителем.

• Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным.

К их числу относятся работы (услуги) не указанные в таблице:

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

5. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях к настоящему Положению, 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