


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач КГБУЗ «Краевая
стоматологическая поликлиника»


О.А. Ковалёв

**Положение
о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских
услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее – соответственно Положение, Поликлиника) наряду с Договором на оказание платных медицинских услуг, Приложениями к договору и локальными нормативными актами, определяет сроки гарантии, срок службы на производимые в Поликлинике стоматологические услуги, работы и порядок их установления.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 11.01.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, вкладки, реставрации, несъемные и съемные зубные протезы и т.п.

На установку имплантатов срок гарантии не устанавливается.

На медицинские изделия: имплантаты, брекет-системы, матрицы замковых креплений распространяется гарантия завода-производителя.

На профессиональную гигиеническую чистку полости рта, отбеливание зубов, хирургические манипуляции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.), лечение тканей пародонта, ортодонтические услуги и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг.

1.4. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение Потребителем курса профессиональной гигиены 2 раза в год и проведение профилактического осмотра не менее 2-х раз в год.

1.5. Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Потребителю и подписания Акта оказанных услуг.

1.6. Исполнитель доводит до сведения Потребителя гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде, на официальном сайте Поликлиники и Договоре-квитанции).

2. Определение понятий

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, Исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя относительно недостатков услуг, а Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги третьими лицами.

2.2. Срок службы – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, возникших по вине Исполнителя, Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток – несоответствие оказанной медицинской услуги:

- обязательным требованиям, предусмотренным законом или в установленном им порядке;
- порядкам оказания медицинской помощи, требованиям клинических рекомендаций и стандартам медицинской помощи при установленном диагнозе.

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги – безопасность услуги для жизни и здоровья Потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Порядок обращения Потребителей по гарантийным случаям

3.1. В случае выявления любых недостатков оказанных медицинских услуг Потребитель должен обратиться в регистратуру Поликлиники к администратору и изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

3.3. При несогласии с выводами лечащего врача, Потребитель имеет право обратиться за разъяснением к заместителю главного врача по клинико-экспертной работе. В этом случае врачебная комиссия Поликлиники принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данный случай гарантийные обязательства не распространяются.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Поликлиника обязана:

3.4.1. В течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Потребителем, если не докажет, что они возникли после принятия работы Потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4.2. В течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В случае устранения недостатков оказанной услуги гарантийный срок продлевается на период, в течение которого Потребитель не мог использовать результат оказанной ему медицинской услуги. Указанный период исчисляется со дня обращения Потребителя с требованием об устранении недостатков услуги до дня устранения недостатков медицинской услуги.

3.6. Устранение недостатков в течение гарантийного срока или существенных недостатков в течение срока службы при наличии вины Исполнителя производится бесплатно для Потребителя.

4. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды услуг

4.1. Терапевтические услуги

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного):		
Класс по Блэку I, II, III, IV, V	6 месяцев	6 месяцев
Пломба из химического композита		
Класс по Блэку I	9 месяцев	12 месяцев
Класс по Блэку II, III, IV, V	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
Класс по Блэку I,	12 месяцев	24 месяцев
Класс по Блэку II, III, V;	12 месяцев	18 месяцев
Класс по Блэку IV,	12 месяцев	12 месяцев
Пломба с парапульпарным штифтом	12 месяцев	12 месяцев
Шинирование	12 месяцев	12 месяцев
Эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов)		
Пломбирование корневых каналов:		
пастой (силлером)	6 месяцев	6 месяцев
гуттаперчей с силлером	12 месяцев	12 месяцев

При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены Грина-Вермиллиона более 1,7 или Федорова-Володкиной более 2,1) срок гарантии и срок службы уменьшается в 2 раза.

4.2. Ортопедические услуги

Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
Вкладки (меладллические, композитные, металлокерамические, фарфоровые); Виниры	12 месяцев	24 месяца
Коронки:		
Из пластмассы; Из композиционного материала; Штампованные коронки из стали; Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой; Цельнолитые коронки с облицовкой.	12 месяцев	18 месяцев
Из металлокерамики; Безметалловая керамика; Цельнолитые коронки.	12 месяцев	24 месяца
Пластмассовые коронки временные (лабораторным методом)	1 месяц	3 месяца

Адгезивные протезы	12 месяцев	12 месяцев
Мостовидные протезы:		
Паянные; Цельнолитые с облицовкой.	12 месяцев	18 месяцев
Безметалловой керамики; Цельнолитые; Из металлокерамики.	12 месяцев	24 месяца
Съемные протезы:		
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
Частичные съемные пластиночные протезы; Полные съемные пластиночные протезы; Съемные протезы с опорой на импланты.	12 месяцев	18 месяцев

При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс гигиены Грина-Вермиллиона более 1,7 или Федорова-Володкиной более 2,1) срок гарантии и срок службы уменьшается в 2 раза.

1. **Не устанавливаются** гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги:

- на временные ортопедические конструкции (пластмассовые временные коронки, изготовленные прямым методом);
- при подвижности зубов (пародонтит средней или тяжелой степени).

2. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции.

4.3. Ортодонтические услуги

Ортодонтические услуги	Срок гарантии	Срок службы
Каппа (съемный ретейнер)	10 месяцев	18 месяцев

При достижении желаемого/запланированного результата ортодонтического лечения (исправление аномалий прикуса и положения зубов) брекет- системой (на несъемной технике) сроки службы и гарантии составляют 24 месяца при условии зафиксированного несъемного ретейнера.

4.4. Хирургические услуги

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза (п.4.2.).

5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

5.1. На следующие случаи:

5.1.1. Потребитель в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Потребитель вынужден был обратиться за оказанием неотложной помощи при стоматологических заболеваниях. Подобные случаи Потребитель обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он

обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

5.1.2. Потребитель в процессе лечения, или в течение установленного срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Потребитель пропустил сроки очередной явки на этапе лечения на приём к врачу на срок более 1,5 месяца;

5.1.4. Потребитель не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.);

5.1.5. Если после лечения в период действия гарантий у Потребителя возникнут (проявятся) заболевания или патологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний).