



Утверждаю  
Главный врач  
ГБУЗ РБ Стоматологическая  
поликлиника № 1 г. Уфа  
Казакова Е.А.  
10.01.2023 г.

## **Положение о гарантийных обязательствах на стоматологические работы и услуги в ГБУЗ РБ Стоматологической поликлинике №1 г. Уфа.**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ГБУЗ РБ СП №1 г. Уфы (далее – Организация), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, приложений к договорам услуг регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы Организации перед пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.2. Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006.

### **2. Определение понятий**

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 выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- повторного выполнения работы (оказания услуги).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата выполненной работы (оказанной услуги) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

2.2. **Срок службы** – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- повторного выполнения работы (оказанной услуги);
- возврата оплаченных за работы (услуги) денежных средств.

2.3. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в ИДС.

2.4. **Существенный недостаток** – это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением.

На протяжении установленных сроков службы Организация несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

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

### **3. Права и обязанности Организации и Пациента.**

3.1. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) пациент может обратиться в регистратуру Организации, и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

3.3. 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, составленных лечащим врачом.

3.4. Организация обязана:

3.4.1. В течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы (услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих или непреодолимой силы, устранять такие недостатки;

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

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Организация доводит до сведения Пациента гарантийные сроки и сроки службы в виде информации в договоре.

3.6. Также Организация рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

#### **4. Обязательные гарантии, гарантийные сроки и сроки службы.**

4.1. Обязательные гарантии. При оказании медицинских стоматологических услуг ГБУЗ РБ СП №1 г. Уфа гарантирует:

- безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение протоколов (клинических рекомендаций) лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

*Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.*

4.2. На различные виды стоматологических работ (услуг) гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с разделом 5 настоящего Положения.

На стоматологические услуги, не указанные в разделе 5 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок одна неделя и срок службы две недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе Пациента вопреки рекомендациям. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока (срока службы) устраняются на возмездной основе.

4.3. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, т.е. с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.4. Срок гарантии (срок службы) при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того пользуется ими в дальнейшем пациент, или нет. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

4.5. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в отношении тех зубов, которые подвергались лечению и в отношении которых был установлен гарантийный срок, в любое другое медицинское учреждение.

## 5. Гарантийные сроки и сроки службы по видам работ.

**5.1.** Гарантийный срок (срок службы) устанавливается только на работы, услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы, виниры, вкладки и т.п.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги) эндодонтическое лечение, профессиональная гигиена, операции удаления зуба, ортодонтическое лечение, операция по установки зубного имплантата; пародонтологическое лечение; отбеливание зубов.

### **5.2. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по терапевтической стоматологии.**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

**Гарантия** на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения является:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1,5 месяцев	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба металлосодержания		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III по Блэку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из хим. Композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год

1.5..	Пломба из хим.композиата (паста-паста)		
1.5.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года
1.9.	Шинирование зубов с применением стекловолоконных материалов, композиционных материалов светового отверждения	6 мес	1 год

**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%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ГБУЗ РБ СП №1 г. Уфа. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

**5.3. Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по ортопедической стоматологии.**

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 года	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.2.	Вениры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года

2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3.	Из золота	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.5.3.	Из золота	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	1 год
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы		
2.9.1.	Паянные:		
2.9.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.1. 3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2. 1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2. 2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2. 3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:		
	Из пластмассы		
2.9.3. 1.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.1 0.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

**Гарантийный** срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

**Примечание:**

1. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих

случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

2. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях наличие подвижности зубов.

- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

4. Гарантия аннулируется при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

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

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

## **6. Снижение гарантийного срока и срока службы.**

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в т.ч. проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

6.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

6.1.7. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс ГИ, определяемый врачом больше 1,5) срок гарантии и службы уменьшаются на 70%.

6.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.

6.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50 %.

## **7. Отмена гарантийного срока и срока службы.**

7.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

7.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. *Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом*

городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и т.д.;

7.3. Если пациент будет корректировать результаты лечения в другом лечебном учреждении;

7.4. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии (срока службы) установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.5. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача пропустил сроки очередной явки на прием к врачу т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

7.6. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента);

7.7. Пациент 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 имплантами и т.д. в соответствии с установленными стандартами);

7.8. При неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;

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

7.10. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.11. Отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;

7.12. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или республиканском уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающие стоматологические услуги.

Положение разработал:  
Заместитель главного врача



Якупов Б.Р.