

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи (далее - Положение), регулирует взаимоотношения, возникающие между ТОО «Центральная стоматологическая поликлиника города Алматы» (далее – Поликлиника) и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с подпунктами 79) и 87) пункта 1 статьи 7 Кодекса Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года «О здоровье народа и системе здравоохранения» Правительство Республики Казахстан (далее РК), законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению РК медицинскими учреждениями (утв. Приказом МЗ и СР РК от 30 апреля 2015г. № 304), Основами законодательства РК об охране здоровья граждан, Приказом МЗ и СР РК от 12 декабря 2016гола №1053 Об утверждении Стандарта организации оказания стоматологической помощи в РК.

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Поликлиника, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РК «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ТЕРМИНЫ

1.1. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого учреждение отвечает за недостаток услуги, если не докажет, что он возник после принятия услуги Пациентом вследствие нарушения им правил и гарантийных условий использования результата услуги, действий третьих лиц или непреодолимой силы. В этом случае Пациент вправе по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
2. соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
3. безвозмездного повторного оказания услуги того же качества, при этом Пациент обязан возвратить овеществлённые результаты ранее оказанной для него ПОЛИКЛИНИКОЙ услуги.

1.2 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

1.3 **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Поликлиники, или заключением независимого эксперта, принятого Поликлиникой

1.4. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не

проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

1.5. **Срок службы** оказанных услуг исчисляется со дня подписания акта выполненных работ пациентом и определяется на протяжении установленных сроков службы (**Таблица № 1**) Поликлиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

1.6. Пациент - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг независимо от наличия или отсутствия у него заболевания или состояния, требующего оказания медицинской помощи

2. ПОРЯДОК ВОЗНИКНОВЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И ИСЧИСЛЕНИЯ СРОКОВ

Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту. **ПОЛИКЛИНИКА** в лице лечащего врача доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы по конкретно оказываемым Пациенту услугам. Данное информирование Пациента производится лечащим врачом устно до подписания договора на оказание услуг. Подписывая договор на оказание услуг, Пациент соглашается с гарантийными условиями по конкретно оказываемым ему услугам.

При обнаружении в оказанной услуге недостатка, Пациент в течение гарантийного срока (а по существенным недостаткам – в течении срока службы) имеет право предъявить требования **ПОЛИКЛИНИКЕ**. В этом случае Пациент должен лично обратиться с письменным заявлением к руководству **ПОЛИКЛИНИКИ**, а также прийти на бесплатный приём к лечащему врачу для установления всех фактов выявленного недостатка и принятия необходимых мер по его исправлению.

Гарантийный срок прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи в любое другое медицинское учреждение.

3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

ПОЛИКЛИНИКА при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует, что услуги будут оказаны качественно и безопасно. **ПОЛИКЛИНИКА** в обязательном порядке гарантирует Пациентам:

1. безопасность - строгое соблюдение всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и оборудования, в соответствии с установленными законодательством РК санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использование разрешённых к применению в РК технологий и материалов, годных на момент оказания услуги;
2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента;
3. составление рекомендуемого плана лечения Пациента;
4. оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
5. оказание услуг сертифицированными специалистами;
6. тщательное соблюдение технологий лечения в соответствии со стандартами и порядками оказания медицинской помощи в РК;
7. индивидуальный подбор анестетиков с учётом аллергического статуса, показателей общего здоровья Пациента и его опыта лечения у стоматологов, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
8. грамотные мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
9. проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
10. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

11. достижение показателей качества медицинской услуги, критерием которого является состояние клинического благополучия Пациента после лечения, при котором не проявляются осложнения по вине ПОЛИКЛИНИКИ, сохраняется функциональность установленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др., с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ УСЛУГ

К услугам по терапевтической стоматологии относятся лечение кариеса, пульпита и периодонтита зубов, эстетическая реставрация зубов, подготовка зубов под протезирование. Признаками завершения лечения являются:

1. при лечении кариеса, эстетической реставрации и подготовке зуба под протезирование - постановка постоянной пломбы;
2. при лечении пульпита и периодонтита - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ УСЛУГ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ (ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ) ПОМОЩИ:

Таблица №1

| № | НАИМЕНОВАНИЕ УСЛУГИ | ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК | СРОК СЛУЖБЫ |
|---|---|------------------|-------------|
| 1 | Терапевтическая стоматология | | |
| | Пломба из композиционного светоотверждаемого материала: | | |
| | Кариес на жевательной поверхности зубов | 2 | 5 |
| | Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 1 | 2 |
| | Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 1.5 | 2 |
| | Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области. | 1 | 2 |
| | Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) | 1 | 2 |
| 2 | Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: | | |
| | Кариес на жевательной поверхности зубов | 0.5 | 1 |
| | Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов. | 0.5 | 1 |
| | Кариес на контактной поверхности резцов и клыков. | 0.5 | 1 |
| | Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; | 1 месяц | 0,6 |
| | Кариес в придесневой области. | 0.5 | 1 |
| 3 | Наложение герметика: | | |
| | из композита | 0.5 | 1 |
| | Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов. | 2 | — |
| | из стекломерного цемента (СИЦ) | 3 месяца | 5 месяцев |
| | из компомера | 1 | 2 |
| 4 | Ортопедическая стоматология | | |
| | Вкладки: | | |

| | | | |
|-----------|---|----|-----|
| | из безметалловых материалов | 2 | 5 |
| | из металла | 2 | 6 |
| | из композиционных материалов | 1 | 5 |
| 5 | Виниры: | | |
| | Виниры | 1 | 5 |
| 6 | Коронки: | | |
| | из пластмассы (временные) | – | – |
| | штампованные коронки | 1 | 4 |
| | цельнолитые | 3 | 7 |
| | металлокерамические | 3 | 7 |
| | циркониевые | 3 | 7 |
| | Tescera | 2 | 5 |
| | пластмассовые | 1 | 1,5 |
| 7 | Мостовидные протезы: | | |
| | металлокерамические | 3 | 7 |
| | циркониевые | 3 | 7 |
| | цельнолитые | 3 | 7 |
| 8 | Бюгельные протезы: | | |
| | частичные пластиночные протезы | 1 | 4 |
| | полные съемные протезы | 1 | 4 |
| 9 | Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы: | | |
| | Каппа OSAMU | 10 | 18 |
| | Несъемные ретейнеры | 12 | 24 |
| 10 | Ортодонтия | | |
| | Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы: | | |
| | Аппарат Дерихсвайлера | 12 | 24 |
| | Внеротовые аппараты | 8 | 12 |
| | Съемный протез | 6 | 12 |
| | Съемный аппарат одночелюстной | 10 | 12 |
| | Съемный аппарат двухчелюстной | 15 | 20 |
| | Вестибулярная пластинка | 0 | 0 |

К услугам по ортопедической стоматологии относится устранение (лечение) дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся коронки (пластмассовые, цельнолитые, металлокерамические, безметалловые, циркониевые), мостовидные конструкции, вкладки, виниры, люминиры, частичные и полные съёмные протезы, бюгельные протезы.

К временным ортопедическим конструкциям относятся временные коронки и временные замещающие протезы.

Признаком завершения лечения является установка ортопедической конструкции во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте.

5. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

5.1. Терапевтическая стоматология:

5.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

5.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

5.2. Ортопедическая стоматология

5.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

В отдельных случаях могут быть установлены сокращённый гарантийный срок и срок службы (вплоть до нуля) на услуги при оказании терапевтической, ортопедической, хирургической или ортодонтической помощи. Такое уменьшение сроков должно быть обосновано лечащим врачом, который обязательно сообщает о таком случае Пациенту с записью в медицинской карте.

Гарантийный срок и срок службы могут быть уменьшены по следующим причинам:

1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических процессов (обменные нарушения и системные заболевания);
2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
3. наличие сопутствующего стоматологического заболевания - пародонтита, пародонтоза; в некоторых случаях лечащий врач вправе установить гарантийный срок, отличный от нуля, при условии проведения курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год;
4. подвижность зубов;
5. приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6. невыполнение рекомендаций и назначений лечащего врача, касающихся профилактики и лечения (несоблюдение периодичности профилактических осмотров, неявка на очередной назначенный приём к врачу, невыполнение гигиенических мероприятий, нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами, непостоянное наблюдение за имплантатами, отказ от приёма назначенных лекарств и др.);
7. самолечение стоматологических заболеваний;
8. неудовлетворительная гигиена полости рта: при определяемом врачом гигиеническом индексе более 1,5 гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 70%;
9. при показателе кариозно-поражённых, пломбированных, удалённых зубов $13 < \text{КПУ} < 18$ гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 30%, при $\text{КПУ} > 18$ - уменьшаются на 50%;
10. другие причины, обоснованные лечащим врачом.
Гарантийный срок и срок службы прекращаются досрочно (или изначально устанавливаются равными нулю) в следующих случаях:
 1. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение;
 2. Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока самостоятельно пытался устранить выявленные им особенности, которые он посчитал недостатками;
 3. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе/плане лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), и/или при отсутствии чётких медицинских показаний. При этом Пациент расписывается в медицинской карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём плане лечения;
 4. после лечения в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, и др.);
 5. форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. 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 др;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.1.5. 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 имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

7.1.6. после лечения в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, и др.);

7.1.7. Гарантийный срок не продлевается при коррекции протезов в процессе использования. Перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

Временные ортопедические конструкции должны быть своевременно заменены Пациентом на постоянные. В противном случае ПОЛИКЛИНИКА не несёт ответственности за исход лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании других видов услуг устанавливаются равными нулю из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые невозможно прогнозировать с необходимой достоверностью на нынешнем уровне развития медицинских технологий, а также из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведённого лечения, а именно при:

1. профессиональной гигиенической чистке зубов;
2. лечении заболеваний пародонта;
3. отбеливании зубов;
4. наложении временной пломбы (временной повязки);
5. хирургических операциях (удаление зуба и др.);
6. имплантации зубов, костной пластике, синус-лифтинге;
7. при ортодонтическом лечении;
8. при оказании других стоматологических услуг, не указанных в данном разделе Положения.

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

7.1.9. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

7.1.10. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Поликлиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

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

8. Средние проценты успешности лечения, действующие в поликлинике **Обработка и пломбирование корневых каналов**

- Опыт нашей поликлиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев.
- Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

Постановка имплантантов

- Мы гарантируем полное приживание имплантантов в 97 % случаев (поставленные у нас имплантанты надежно служат от 5 лет и более)
- Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантанта – пациенту повторно устанавливается имплантат, в случае если отторжение

происходит по физиологическим показаниям возвращается 50% стоимости.

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных клиник;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

Удаление зуба

Мы гарантируем, что удаление зуба произойдет:

- безболезненно (обычно);
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Мы гарантируем в 85% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- сохранение зубов на длительный период.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

9.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на уровне РК, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Разработано:

Главный врач Куатбекова Д.М. _____