

Областное государственное автономное
учреждение здравоохранения
«Стоматологическая поликлиника №1
города Белгорода»

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач
И.В. Овчинников
01 июля 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных обязательств и срока службы на изготовленные
изделия при предоставлении медицинских услуг в рамках обязательного
медицинского страхования в
ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода»

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет и регулирует порядок и условия установления гарантийных обязательств перед Пациентом при предоставлении медицинских услуг в рамках обязательного медицинского страхования.

Положение разработано в соответствии с требованиями:

- главы 39 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Устава ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода»;

Основные понятия Положения:

«потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить медицинские услуги по программе ОМС. Потребитель, получающий медицинские услуги по программе ОМС, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«исполнитель» - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, оказывающая медицинские услуги в рамках обязательного медицинского страхования. (ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода»)

«гарантийный срок, гарантийные обязательства» – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка (-ов), поликлиника обязана удовлетворить требования потребителя по безвозмездному устранению недостатка (-ов) оказанной медицинской услуги;

«срок службы» – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;

«недостаток» – это несоответствие оказанной медицинской услуги обязательным медицинским требованиям и стандартам, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом в Информированном добровольном согласии.

Понятие «потребитель» применяется также в значении, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Понятие «медицинская организация» употребляется в значении, определенном Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится исполнителем до сведения потребителя и (или) заказчика.

2. Порядок установления гарантийных обязательств

2.1. Гарантийный срок (гарантийные обязательства) исчисляется со дня окончания оказания медицинской услуги (услуг).

2.2. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

— в течение установленного срока гарантийных обязательств Исполнитель обязуется исправить (устранить) за свой счет (безвозмездно) недостатки оказанной услуги, если не докажет, что они возникли после оказания услуги потребителю вследствие нарушения им условий (рекомендаций) по использованию результатов услуги, действий третьих лиц или обстоятельств непреодолимой силы.

— в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.3. Гарантийные обязательства в Учреждении устанавливаются дифференцированно на результаты различных видов медицинских услуг.

2.4. Срок гарантии не возобновляется при процедурах коррекции.

3. Условия установления гарантийных обязательств

3.1. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания (анестезия, рентгенография и т.п.), а также результаты которых не имеют материального выражения (эндодонтическое лечение, операция по удалению зуба и т.п.) гарантийные сроки и сроки службы установлены быть не могут.

Тем не менее, во всех перечисленных случаях Учреждение обязуется организовывать и оказывать медицинскую помощь:

- а) в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, согласно Лицензии;
- б) в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;
- в) на основе клинических рекомендаций;
- г) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - стандарт медицинской помощи).

3.2. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультаций и консилиумов — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- 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 плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- безопасность лечения - комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;

- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов

3.3. Учреждение предоставляет потребителю необходимую информацию и рекомендации о правилах и условиях эффективного использования результата оказанных услуг.

3.4. При предоставлении Учреждением гарантийных обязательств необходимым является соблюдение потребителем плана лечения и следующих условий:

- потребитель регулярно соблюдает правила гигиены полости рта;
- потребитель не реже одного раза в полгода обращается к своему лечащему врачу-стоматологу для прохождения бесплатного профилактического осмотра полости рта;
- потребитель проходит профессиональную гигиену полости рта у Исполнителя с частотой посещения, рекомендованной потребителю и указанной в медицинской карте. Время посещения определяются Потребителем самостоятельно;
- потребитель не проходит коррекцию работы, выполненной Исполнителем, в других стоматологических учреждениях;
- потребитель, в случае возникновения дискомфорта или других проявлений в области проведенного вмешательства, обращается только в Учреждение Исполнителя;
- в случае обращения потребителя в другое лечебное учреждение за неотложной стоматологической помощью, он должен предоставить выписку из медицинской карты, рентгеновские снимки, результаты корректной фото фиксации — фотопротокол (в момент обращения, в процессе выполнения работ, итог – результат). Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются.

3.5. В случае несоблюдения указанных в настоящем разделе требований, потребитель лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.6. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и obturation корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления парадонтальных тканей;

При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

3.7. Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения у потребителя в период действия гарантийного срока:

- хронических заболеваний внутренних органов, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты;
- изменения физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, вредные внешние воздействия), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях,
- аллергических реакций, не отмечавшихся ранее,
- осложнений, возникающих по причине **неуважительной** неявки пациента в срок, указанный врачом, или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций;

- неудовлетворительного состояния гигиены полости; **(не соблюдает периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий);**
- осложнений, возникших в зубах, лечение которых проводилось в других клиниках (потребитель в процессе оказания медицинских услуг или в течении срока гарантии обратился за медицинской помощью в любое другое медицинское учреждение для изменения результата медицинской услуги, в отношении которой установлен гарантийный срок, без согласования с Исполнителем);
- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
 - потребитель в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - предоставления услуг по требованию пациента, расходящихся с предложенным врачом планом лечения (потребитель настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или процедуре);
 - аномалии прикуса, вредных привычек, бруксизма, патологической стираемости, хронических заболеваний пародонта.

В случае несоблюдения указанных в настоящем разделе требований, потребитель лишается права гарантийных обязательств по оказанным услугам.

3.8. Гарантийные обязательства не распространяются:

См. Примечания по видам работ на соответствующих приемах.

4. Права и обязанности исполнителя и пациента

4.1. В случае выявления любых недостатков в оказанных медицинских услугах, потребитель должен обратиться к Исполнителю и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

4.2. Действия пациента при наступлении гарантийного случая:

- обратиться лично к врачу для решения вопроса о приеме в рамках гарантийных обязательств;
- при отсутствии врача на рабочем месте (отпуск, л/н и т.п.), записаться на прием к любому врачу соответствующего профиля посредством телефонного звонка в единый колл – центр (122), через инфомат, посредством сети интернет, лично через регистратуру Учреждения;
- в назначенное время явиться в Учреждение для гарантийного лечения.

4.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для потребителя.

4.4. В случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных поликлиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (официальный сайт поликлиники <https://stomat1bel.belzdrav.ru/>, информационный стенд, записи в медицинской амбулаторной карте).

Сроки службы и гарантийные сроки стоматологических работ:

На большинство стоматологических работ в Учреждении установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента.

В Учреждении устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы в системе обязательного медицинского страхования:

Код услуги (номенклатура 804-н)	Код услуги	Наименование услуг	Гарантийный срок	Срок службы
В системе обязательного медицинского страхования				
ВИДЫ РАБОТ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОМ ПРИЕМЕ				
A16.07.002.001		Восстановление зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку с использованием стоматологических цементов ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.002		Восстановление зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.003		Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием стоматологических цементов ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.004		Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.005		Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием стеклоиномерных цементов ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.006		Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов химического отверждения ²	3 месяца	6 месяцев
A16.07.002.010		Восстановление зуба пломбой I, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров ²	6 месяцев	1 год
A16.07.002.011		Восстановление зуба пломбой с нарушением контактного пункта II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров ²	6 месяцев	1 год
A16.07.002.012		Восстановление зуба пломбой IV класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров ²	6 месяцев	1 год

Примечание:

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

1. Гарантия не распространяется на:

-все виды эндодонтического (канального) лечения, зубы с диагнозами: пульпит, периодонтит, повторная эндодонтия, околокорневая киста, межкорневая резорбция кости или другая патология периапикальных тканей, а также зубы, леченные ранее у других специалистов (в сторонних клиниках) по поводу аналогичных заболеваний.

-на пломбы при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях обязательно протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

-реставрация фронтальной группы зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

2. Гарантию на восстановление сколов режущего края/угла коронковой части фронтальной группы зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

3. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

4. В случаях, когда после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется осложненная форма кариеса, то в течение гарантийного срока проводится дальнейшее эндодонтическое лечение зуба.

Код услуги (номенклатура а 804-н)	Код услуги	Наименование услуг	Гарантийный срок	Срок службы
В системе обязательного медицинского страхования				
ВИДЫ РАБОТ НА ПАРОДОНТОЛОГИЧЕСКОМ ПРИЕМЕ				
A16.07.019		Временное шинирование при заболеваниях пародонта	1 месяц	3 месяца
A16.07.042		Пластика уздечки верхней губы	3 месяца	6 месяцев
A16.07.043		Пластика уздечки нижней губы	3 месяца	6 месяцев
A16.07.044		Пластика уздечки языка	3 месяца	6 месяцев

Примечания:

При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей) Учреждение гарантирует:

-диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани окружающие зуб);

-при соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление при диагнозе «Гингивит» в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсация функций пародонта в 80% случаев, стабилизация процесса и ремиссия.

Совокупность указанного, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Код услуги (номенклатура 804-н)	Код услуги	Наименование услуг	Гарантийны й срок	Срок службы
В системе обязательного медицинского страхования				
ВИДЫ РАБОТ НА ХИРУРГИЧЕСКОМ ПРИЕМЕ				
A16.07.042		Пластика уздечки верхней губы	3 месяца	6 месяцев
A16.07.043		Пластика уздечки нижней губы	3 месяца	6 месяцев
A16.07.044		Пластика уздечки языка	3 месяца	6 месяцев
A16.07.019		Временное шинирование при заболеваниях пародонта	1 месяц	3 месяца

Примечания:

В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель гарантирует следующее:

При удалении зуба и зубосохраняющих операциях:

-рациональный выбор методики удаления зуба, и других операций;

-адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием;

-врачебный контроль после хирургического вмешательства;

-устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.