

**Положение о гарантийных сроках и сроках службы
на медицинские услуги, оказываемые
в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению (утв. Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012 г. «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг») иными нормативными актами.

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на выполняемые в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России (далее именуемый ЦНИИСиЧЛХ или НМИЦ) медицинские услуги по профилям «Стоматология» и «Челюстно-лицевая хирургия» работы и порядок их установления.

1.3. **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, результатов операций и др.

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 цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие;
- расторжения договора и возврата уплаченной за товар (услугу) суммы или возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков

выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской помощи обязательным требованиям имеющихся клинических рекомендаций, медицинских стандартов и обычно предъявляемым требованиям или целям, для которых товар (пломба, протез), работа, услуга такого рода используется.

1.4. Срок службы - это «период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата оказанной услуги Пациенту. В течение установленного срока службы исполнитель обязан устранять только существенные недостатки.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

1.5. В соответствии с действующим законодательством ЦНИИС:

- в течение установленного гарантийного срока несет ответственность за качество проведенного лечения при выполнении Пациентом всех мероприятий и рекомендаций, предусмотренных курсом лечения; за недостатки работ (услуг), если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), 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;

- не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока или срока службы, если докажет, что они возникли после принятия работы

пациентом вследствие нарушения им правил пользования результатом работы/услуги;

- не отвечает за осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

1.6. На отдельные виды медицинских услуг ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- фиксация ортопедических конструкций на временный цемент;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- челюстно-лицевые и пластические операции.

1.7. В случаях, когда ввиду специфики медицинских услуг невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту (Потребителю) процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

2. Правила предоставления гарантий

2.1. Общие правила

2.1.1. В обязательном порядке, во всех случаях оказания медицинской помощи в НМИЦ Пациентам(Потребителям) Исполнителем гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациентов (Потребителей) (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума специалистами Исполнителя (как по медицинским показаниям, так и по требованию Пациента (Потребителя));
- проведение лечения специалистами, имеющими дипломы и сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья Пациента (Потребителя) при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических

- мероприятий стоматологами всех специализаций и врачами челюстно-лицевыми хирургами;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - использование современных методов и технологий лечения, применяемых в НМИЦ;
 - индивидуальный подбор метода анестезии, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента (Потребителя), его аллергический статус, показатели общего здоровья;
 - безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов, не утративших сроков годности;
 - точная диагностика, достигаемая наличием должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
 - осуществление динамического контроля процесса и результатов лечения;
 - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - достижение показателей успешности лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов, клинических рекомендаций, пожеланий Пациента (Потребителя) и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- Совокупность данных обязательных, безусловных гарантий и создает предпосылку к успешному лечению и устойчивости его результатов.

2.1.2. На выполненные работы пациенту предоставляется гарантия. Сроки гарантии устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный, имеющий материальное выражение результат. При проведении любой хирургической операции не может быть гарантировано достижение желаемого результата в 100% случаев.

2.1.3. Необходимым условием для предоставления гарантии является проведение профессиональной гигиены в ЦНИИСиЧЛХ не менее двух раз в год (каждые шесть месяцев), точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, послеоперационного ухода.

2.1.3. При установлении гарантийных сроков на медицинскую услугу (выполненную работу) необходимо руководствоваться таблицами № 1, 2, 3

настоящего положения. В данной ситуации гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

Заболевания, не указанные в таблицах № 1, 2, 3 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

2.1.5. В отдельных сложных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания, лечение и протезирование может проводиться по настоятельной просьбе пациента по относительным показаниям, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуации в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний.

В этих случаях врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», или «Гарантия _____ месяцев» с подписью пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов к протезированию) выполняются в дальнейшем за счет пациента.

2.1.6 В случае проведения по просьбе пациента лечения зуба (зубов), имеющих показания к удалению, ЦНИИС не несет ответственность за наступающие в связи с этим неблагоприятные последствия. При отсутствии положительной динамики и необходимости удаления зуба (зубов) стоимость такого лечения возврату не подлежит. Врачом НМИЦ делается запись в медицинской карте Пациента с указанием причин, по которым проводится лечение зуба (зубов), а Пациент дает письменное согласие на проведение лечения.

2.1.7. Настоящее положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих медицинские услуги.

2.2. Правила предоставления гарантий в терапевтической стоматологии:

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования,

замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

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) – постоянное пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или покрытием зуба коронкой.

Гарантия не распространяется на сохранность зуба вплоть до его удаления, если до обращения в ЦНИИСиЧЛХ корневые каналы (канал) зуба (зубов) Пациента были подвергнуты лечению в других медицинских учреждениях, вследствие чего зуб был депульпирован, либо подвергался обработке резорцинформалиновым методом или другим методом, при этом, при перелечивании каналов (канала) такого зуба (зубов) всегда происходит обострение хронического процесса. Об указанных особенностях врач НМИЦ предупреждает Пациента в письменном виде и делает соответствующую запись в медицинской карте.

Таблица №1.

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Пломбы из композиционного светоотверждаемого материала	12 месяцев	24 месяца
Пломбы из пластмасс, химического композита	6 месяцев	12 месяцев
Пломбы из цемента (силикатного, силикофосфатного)	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При значениях КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов равному 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.
2. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ЦНИИС.

2.3. Правила предоставления гарантий в 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, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные, пластмассовые коронки);
- металлокерамические и безметалловые коронки и мостовидные протезы с опорой на имплантаты;
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, obtураторами, с телескопической или балочной системой фиксации.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

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

До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана протезирования (план лечения);
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе примерки конструкции).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Таблица №2

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
Вкладки восстановительные, культевые штифтовые	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронки и мостовидные протезы цельнолитые; цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой, композитом коронки из диоксид циркония с опорой на естественные зубы	1 год	2 года
Коронки и мостовидные протезы цельнолитые; цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой, композитом, коронки из диоксид циркония с опорой на имплантаты	1 год	2 года
Штампованные коронки и штампованно-паянные мостовидные протезы (с пластмассовой облицовкой)	6 месяцев	1 год
Иммедиат протезы	2 месяца	6 месяцев
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Частичные съёмные и полные съёмные пластиночные протезы, протезы с obturators, телескопической, бадочной системой фиксации	1 год	2 года

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев со времени установки формирователей десны.
2. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
3. В случае отказа от установки зубного протеза на установленные в ЦНИИС имплантаты гарантийные обязательства не сохраняются.
4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съёмных протезов, в случае их необходимости, осуществляется на возмездной основе. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяется индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта пациента.
5. На временные коронки из пластмассы, композитного материала гарантийные обязательства не распространяются, все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев).
6. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на починки съёмных протезов, выполненные после гарантийного срока или протезов, изготовленных в других медицинских организациях.

2.4. Правила предоставления гарантий в хирургической стоматологии:

ЦНИИС гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией.

В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации в рамках согласованного плана лечения пациентом оплачивается только стоимость работ по повторной установке имплантата в размере 50% от стоимости работы.

При повторной костнопластической операции (при недостижении необходимых показателей объемов костной ткани при выполнении первоначальной операции) в рамках согласованного плана лечения с пациентом оплачивается 50% от стоимости работы и 100% за костнопластический материал.

В случае невозможности повторной установки дентального имплантата в связи с медицинскими показаниями по заключению внутренней комиссии по качеству, возвращаются денежные средства за имплантат в 100% размере (за костнопластический материал и проведенные процедуры возврат не осуществляется).

2.5. Правила предоставления гарантий в ортодонтической стоматологии:

К услугам в области ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съёмные, несъёмные и частично съёмные).

К съёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

- ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;
- функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);
- каппы различные по назначению и материалам.

К несъёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

все виды брекет-систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

ЦНИИС гарантирует:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- все методики лечения и манипуляции в полости рта будут проводиться в соответствии с диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения;
- используемые системы и материалы имеют соответствующие сертификаты.

Таблица № 3

Виды работ:	Сроки	
	гарантии	службы
ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами	3 месяца	6 месяцев
функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально	3 месяца	6-12 месяцев

Примечание:

Повторная фиксация при отрыве брекета проводится безвозмездно при возникновении осложнения в течение 1 суток после фиксации. Все последующие манипуляции оплачиваются в соответствии с прейскурантом.

Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения в следующих случаях:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;
- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствие использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

2.6. Правила предоставления гарантий в челюстно-лицевой (пластической) хирургии:

НМИЦ гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться:

- в соответствии с нормативными требованиями и требованиями клинических рекомендаций для обеспечения качества оказания медицинской помощи и безопасности оказываемой услуги;
- с соблюдением профессиональных и морально-этических норм,

- под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- с соблюдением требований, предъявляемых к используемым лекарственным препаратам, аппаратам и имплантатам/эндопротезам;

Проведение аппаратных манипуляций будет осуществляться с соблюдением необходимой техники безопасности, методическими рекомендациями, данными производителями используемых аппаратов для достижения положительного эстетического результата.

3. Гарантия не распространяется:

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 таблицах 1,2,3:

- повторное эндодонтическое лечение, т.е. лечение зубов, которые ранее были эндодонтически пролечены в других клиниках;
- установка пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (т.е. при наличии показаний для дальнейшего протезирования);
- профессиональная гигиена полости рта;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение зубов;
- лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией (включая операции с цистэктомии с резекцией верхушки корня) а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- отбеливание зубов;
- замена втулок (матриц), проведение починок протезов, изготовленных в других клиниках.

Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

4. Прекращение действия гарантии:

Гарантийные обязательства прекращаются:

- в случае если пациент два и более раз подряд не является на профессиональную гигиену полости рта;
- в случае систематической неявки на осмотр (два и более раз);
- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций, отмеченных в карте;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (когда индекс Грина-Вермильона, измеряемый путем выборочной оценки гигиены полости рта, после применения индикаторных средств – больше 1,8 в два и более раз);
- при курении на услуги по имплантологии и пародонтологии;
- при самолечении заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом, самостоятельной коррекции протезов);
- при отказе потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой стоматологической клинике;
- на установленные имплантаты, если в течение полутора лет после их установки, пациент полностью не закончил протезирование.

В данных случаях ответственность за возможные неблагоприятные последствия лечения возлагается на Пациента.

5. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:

5.1. В случае возникновения любых претензий к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в Call-центр или к регистратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

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

5.3. При недоверии со стороны пациента к врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к заведующему соответствующего отделения, заместителю главного врача или главному врачу ЦНИИСиЧЛХ. Для реализации прав на гарантию пациент обязан пройти осмотр у врача или консилиум, назначенные администрацией ЦНИИСиЧЛХ.

5.4. Вопросы материальных выплат пациенту (уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги)) решаются администрацией ЦНИИСиЧЛХ только после проведения комиссионного осмотра с участием пациента.

**Согласовано Положение о гарантийных сроках и сроках службы
на медицинские услуги, оказываемые
в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России**

Научный руководитель


_____ А.А. Кулаков

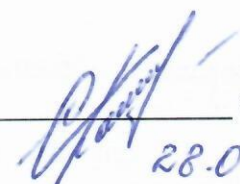
Зам. директора по экономическим вопросам


_____ Н.А. Троицкая
28.04.2022.

Главный врач


_____ С.Н. Андреева
24.04.2022

Начальник юридического отдела


_____ С.О. Каширина
28.04.2022.

КАНЦЕЛЯРИЯ

29 АПР 2022

09:44