

Памятка пациентам
(Извлечения из Положения о медицинской деятельности в Московском государственном медико-стоматологическом университете от 15.12.2009 г.)

Порядок установления гарантийного срока на работы и услуги при оказании стоматологической помощи в МГМСУ

1. Общие положения.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом пациент обязан вернуть ранее переданное ему исполнителем изделие;

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания работ по оказанию комплексной стоматологической помощи.

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. Указанное требование должно быть удовлетворено МГМСУ в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

В соответствии с действующим законодательством, МГМСУ в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю информацию об установленных гарантийных сроках (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

Также МГМСУ своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать пациенту проведение 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).

МГМСУ не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложениях к настоящему Порядку, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано со значительной степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения подлежат лечению в общем порядке, на возмездной основе.

Руководители КСП имеют право изменять гарантийные сроки, но только в сторону их увеличения. Принятые ими сроки не могут быть по продолжительности меньше установленных настоящим Порядком.

При оказании стоматологической помощи в рамках программ добровольного медицинского страхования предусматривается, что в случае установления страховой медицинской организацией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем стоматологическом клиническом структурном подразделении МГМСУ, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

Настоящий Порядок действует до момента принятия соответствующих нормативных актов федерального уровня, регламентирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Дополнительные определения, используемые в настоящем Порядке.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке (в том числе стандартам медицинской помощи) или условиям договора, или целям оказания стоматологической помощи, который должен быть безвозмездно устранен МГМСУ в течение действующего гарантийного срока.

2. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии

2.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 критериев:

1) анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

2) краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования - пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет;

3) изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);

4) рецидив кариеса по краю пломбы (в норме - отсутствует);

5) выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

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

2.2. Ортопедическая стоматология.

2.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1) при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;

2) изменение цвета протезов;

3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;

4) отлом кламмера;

5) при изготовлении вкладок и виниров - выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;

6) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;

7) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;

8) перелом протезов;

9) расцементировка несъемных конструкций протезов.

3. Гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи в МГМСУ

3.1. Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация	
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)	
1.1.1.	I класс по Блеку	1,5 месяца
1.1.2.	II класс по Блеку	0,5 месяца
1.1.3.	III класс по Блеку	1 месяц

1.1.4.	IV класс по Блеку	нет
1.1.5.	V класс по Блеку	1,5 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)	
1.2.1.	I класс по Блеку	3 месяца
1.2.2.	II класс по Блеку	1,5 месяца
1.2.3.	III класс по Блеку	3 месяца
1.2.4.	IV класс по Блеку	3 месяца
1.2.5.	V класс по Блеку	3 месяца
1.3.	Пломба металлосодержащая	
1.3.1.	I класс по Блеку	1 год
1.3.2.	II класс по Блеку	9 месяцев
1.3.3.	III класс по Блеку	1 год
1.3.4.	IV класс по Блеку	1 год
1.3.5.	V класс по Блеку	1 год
1.4.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)	
1.4.1.	I класс по Блеку	6 месяцев
1.4.2.	II класс по Блеку	6 месяцев
1.4.3.	III класс по Блеку	6 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев
1.4.5.	V класс по Блеку	6 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев
1.5.	Пломба из химического композита (паста-паста)	
1.5.1.	I-II-III-IV-V классы по Блеку	6 месяцев
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев
1.6.	Пломба из композита светового отверждения	
1.6.1.	I класс по Блеку	1 год

1.6.2.	II класс по Блеку	9 месяцев
1.6.3.	III-IV-V классы по Блеку	1 год
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год
1.7.	Виниры	1 год
1.8.	Вкладки	1 год

Примечания: 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. 2. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%. 3. При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%. 4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

3.2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии
2.1.1.	Съемные протезы	0,5 года
2.1.2.	Несъемные протезы	1 год

Примечания: 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии на все виды протезирования уменьшаются на 50%. 2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.