

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО Центр профессиональной стоматологии «Смайл»

1. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО Центр профессиональной стоматологии «Смайл» и потребителем при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств потребителя.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., с изменениями и дополнениями), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

3. 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, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны. ЛПУ, оказывающие стоматологические услуги, являются изготовителями (исполнителями), и, одновременно, продавцами стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг. Лечебно-профилактические учреждения, как продавцы и изготовители (исполнители) стоматологических услуг, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» пациент или его законный представитель являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены потребителем в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы. Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» если гарантийный срок не установлен потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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.

4. *Гарантийный срок* – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям. Гарантийный срок (Приложение 1;2) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. *Срок службы товара* исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1;2) ООО Центр профессиональной стоматологии «Смайл» несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО Центр профессиональной стоматологии «Смайл») обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок службы и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

Также исполнитель рекомендует потребителю 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). Гарантия утрачивается в случаях: попытки потребителя самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом; неявки потребителя в срок, указанный врачом; несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений. В случае несоблюдения потребителем указанных требований (при условии не информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. Стоматологические услуги, не указанные в приложении №1; 2, не имеют установленных сроков службы в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

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

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1.Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из хим.композита (жидкость-порошок), Стеклоиономерного цемента	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из хим.композита (паста-паста)	6 месяцев	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.3.	Пломба из композита светового отверждения, стеклоиономерного цемента	1 год	1,5 года
1.3.3.	Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами	1 год	1,5 года
1.4	Виниры, косметическая реставрация	1 год	1,5 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для потребителей с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущем процессе – у взрослых. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

2. Стоматологические заболевания не указанные в настоящем Приложении, эндодонтическое лечение корневых каналов и консервативное лечение пульпы (гиперемия пульпы, глубокий кариес) не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с большой степенью риска возникновения осложнений хронического процесса после проведенного лечения, которое направлено на снятие острых явлений заболевания и достижение ремиссии. Возникающие осложнения лечатся на возмездной основе при соблюдении общепринятых стандартов лечения и применении разрешенных методик и материалов.

3. Сроки гарантии и службы действуют при соблюдении потребителем оговоренных условий последующего лечения и протезирования, с учетом индивидуальных особенностей пациента и конкретных условий оказания медицинской помощи.

Приложение 2

**Сроки службы и гарантийные сроки
на виды работ при оказании стоматологической помощи
2.Ортопедическая стоматология**

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Коронки:		
2.1.1.	Из пластмассы (за исключением временных)	9 месяцев	1 год
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.2.	Штампованные коронки:		
2.2.1.	Из стали	1 год	1,5 года
2.3.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.3.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.4.	Коронки цельнолитые:		
2.4.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.5.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.6.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.7.	Мостовидные протезы		
2.7.1.	Паянные:		
2.7.1.1.	Из стали	1 год	1.5года
2.7.2.	Цельнолитые:		
2.7.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.7.3.	Цельнолитые с облицовкой:		

2.7.3.1.	Из пластмассы	1 год	1.5 года
2.7.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.7.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.8.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.9.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
2.10.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	1 год
2.11.	Напыление *	3 месяца	6 месяцев
2.12	Ремонт (починка) съемных зубных протезов	1 месяц	6 месяцев

Примечания:

1. Сроки гарантии распространяются только на изделия.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

4. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

* Металлозащитное покрытие (напыление) в местах окклюзионных контактов имеет естественный износ, в местах пайки – наличие оксидной поверхности. С момента эксплуатации протеза гарантийные сроки на указанные выше особенности не распространяются.