

\_\_\_\_\_ Сабиров А.Н.  
«» января 2018 г.  
Приказ №.2018г.

## **Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматологическая поликлиника №9» г. Казани**

**1. Настоящее Положение разработано в целях:** улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой ООО «Стоматологическая поликлиника № 9» г. Казани и пациентами при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациента.

**2. Настоящее Положение разработано в соответствии** с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Закона РФ от 04.06.2018 г. №133-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», вступающих в силу с 03.09.2018г.), Отраслевыми стандартами, клиническими рекомендациями СТАР (Стоматологической Ассоциации России), инструкциями, приказами и указаниями Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог-пациент, с другой стороны.

**3. Услуга** – деятельность медицинского персонала поликлиники, направленная на оказание медицинской помощи пациентам. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным.

**Работа** – результат деятельности медицинского персонала в результате оказания услуги. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществленного результата (установка пломб, вкладок, коронок, протезов и т.д.) и как следствие - установление срока годности и срока службы в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.**

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» **пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.**

**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, установленных имплантантов и др.

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

- безвозмездное устранение недостатков выполненной работы;
- соответствующее уменьшение цены выполненной работы;
- безвозмездное изготовление другой конструкции (пломбы) из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

**Недостаток** — это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов, клинических рекомендаций.

**5. Срок службы** — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести

ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

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

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать один из вариантов:

- соответствующее уменьшение цены за выполненную работу,
- расторжение договора на оказание платных медицинских услуг и возмещение убытков.

**6. В соответствии с действующим законодательством** исполнитель (ООО «Стоматологическая поликлиника № 9» г. Казани):

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие невыполнения рекомендаций врача, нарушения им правил использования результата работ, 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.

**7. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»** исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации, размещенной в общедоступном месте и в виде записи в медицинской карте стоматологического больного). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Также исполнитель обязан своевременно предоставить 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.).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы, несоблюдения рекомендаций врача.

**8. Виды работ при оказании стоматологической помощи, не указанные в Приложениях к настоящему Положению (установка имплантатов, хирургические операции, удаление зубов, эндодонтическое лечение зубов и т.п.), имеют установленный гарантийный срок 2 недели со дня оказания медицинских услуг в связи с тем, что их выполнение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения осложнения лечатся в общем порядке.**

**9. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию** предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств в страховой компании.

**10.** Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантийные сроки и сроки службы на каждую выполненную работу фиксируются и подтверждаются подписью врача и пациента в **гарантийном талоне**, экземпляр которого хранится в медицинской карте стоматологического больного, на руки пациенту выдается Акт выполненных работ с указанием гарантийного срока.

**11. Настоящее Положение действует** до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании  
стоматологической помощи**

**1. Терапевтическая стоматология**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
	<b>Постановка пломб, эстетическая реставрация</b>		
	<i><b>Пломба из химического композита «жидкость-порошок»</b></i>		
	I, II, III, IV, V классы по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
	<i><b>Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ)</b></i>		
	I, II, III, IV, V классы по Блеку	6 месяцев	1 год
	<i><b>Пломба из композита светового отверждения</b></i>		
	I класс по Блеку	1 год	2 года
	II класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
	III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	1,5 года
	<i><b>Пломба из стоматологического цемента</b></i>		
	I, II, III, V, VI классы по Блеку	2 месяца	2 месяца
	<b>Виниры</b>	9 месяцев	1,5 года
	<b>Вкладки</b>	1 год	2 года

**Примечания:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%.

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

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании  
стоматологической помощи**

**4. Ортопедическая стоматология**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
<b><i>Вкладки</i></b>			
	Из металла	1 год	2 года
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	Из фарфора	1 год	2 года
	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
	<b><i>Виниры</i></b>	9 месяцев	1,5 года
<b><i>Коронки</i></b>			
	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	Из фарфора	1 год	1,5 года
	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
<b><i>Коронки цельнолитые</i></b>			
	Из КХС	1 год	2 года
	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
	Из золота	1 год	1 год
	<b><i>Коронки цельнолитые с облицовкой</i></b>	6 месяцев	1 год
	<b><i>Адгезивные протезы</i></b>	1 год	1 год
<b><i>Цельнолитые</i></b>			
	Из КХС	1 год	2 года
	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
	Из золота	1 год	2 года
<b><i>Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой</i></b>			
	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
	<b><i>Мостовидные протезы из металлокерамики</i></b>	1 год	2 года
	<b><i>Бюгельные протезы</i></b>	1 год	2 года
	<b><i>Частичные съемные пластиночные протезы</i></b>	1 год	2 года
	<b><i>Полные съемные пластиночные протезы</i></b>	1 год	2 года

**Примечания:**

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

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

3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.

