УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Скиф»

Кипарисов С.Ю. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ**

**ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

**В СТОМАТОЛОГИИ ООО «СКИФ»**

1.Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ЛПУ и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;

- оказания правовой помощи руководителям стоматологических учреждений.

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., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-Ф3 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

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. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент, 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 пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении 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»).

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

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работы (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 требованиям медицинских стандартов.

- Гарантийный срок (Приложение 1) 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) стоматологическое учреждение 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:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,

- распоряжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ЛПУ, оказывающего стоматологические услуги) 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 пациента 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 годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

Также исполнитель рекомендует 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).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8.Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности в связи с тем, что их лечение 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.Руководителям ЛПУ рекомендуется установить для своего учреждения срок службы и гарантийный срок на работу при оказании стоматологической помощи. При этом, учреждения имеют право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые ими сроки не могут быть ниже установленных в Приложении 1 настоящего Положения.

10.При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем стоматологическом учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

11.Данное Положение рекомендуется к применению всеми медицинскими учреждениями, оказывающими стоматологические услуги, независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности.

12.Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном 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.

3.Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

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 цемента  (силикатного, силикофосфатного) |  |  |
| 1.1.1. | 1 класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| 1.1.2. | II класс по Блэку | 0,5 месяца | 1 месяц |
| 1.1.3. | III класс по Блэку | 1,5 месяца | 1 месяц |
| 1.1.4. | IY класс по Блэку | нет | нет |
| 1.1.5. | Y класс по Блэку | 1,5 месяц | 3 месяца |
| 1.2. | *Пломба из СИЦ* |  |  |
| 1.2.1. | I класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.3. | III класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.4. | IY класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.5. | Y класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.2.6. | Пломба с парапульпарными  штифтами | 6 месяцев | 1 год |
| 1.3. | *Пломба из композита*  *светового отверждения* |  |  |
| 1.3.1. | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.3.2. | II класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3.3. | III, IY, Y класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3.4. | Пломба с парапульпарными  штифтами | 1 год | 2 года |
| 1.7. | Виниры композитные | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.8. | Вкладки | 1 год | 2 года |

*Примечание:*

*1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.*

*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 70%.*

Приложение 2

СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая и ортодонтическая стоматология

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 2.1. | Вкладки: |  |  |
| 2.1.1. | Из металла | 1 год | 2 года |
| 2.1.2. | Из металлокерамики | 1 года | 2 года |
| 2.1.3. | Цельнокерамическая | 1 год | 2 года |
| 2.1.4. | Из пластмассы | 6 месяцев | 1 год |
| 2.2. | Виниры | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.3. | Коронки: |  |  |
| 2.3.1. | Из пластмассы | 9 месяцев | 1 год |
| 2.3.2. | Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.3.3. | Цельнокерамическая | 1 год | 1,5 года |
| 2.3.4. | Из композиционного  материала | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.4. | Коронки цельнолитые: |  |  |
| 2.4.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.4.2 | Коронки цельнолитые с  облицовкой | 6 месяцев | 1 год |
| 2.4.3 | Адгезивные протезы | 1 год | 1 год |
| 2.5 | Мостовидные протезы |  |  |
|  | Цельнолитые: |  |  |
| 2.5.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.6. | Цельнолитые с облицовкой: |  |  |
|  | Из пластмассы |  |  |
| 2.6.1 | Из композиционного  материала | 6 месяцев | 1 год |
| 2.7 | Мостовидные протезы из  металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.8 | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.9 | Частичные съемные  пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.10 | Полные съемные  пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.11 | Напыление | 3 месяца | 6 месяцев |
| 2.12 | Починка | 7 дней | 7 дней |
| 2.13 | Ретейнер | 6 месяцев | 1 год |
| 2.14 | Съемные ортодонтические  аппараты | 6 месяцев | 1 год |

*Примечание:*

*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 имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.*