**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологической клинике 000«МАСТЕРСКАЯ УЛЫБОК»**

1. Настоящее Положение создано в целях:

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

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 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) 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,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ( в лице медицинских учреждений, оказывающих 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 службы 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). Гарантия утрачивается в случаях: попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом; неявки пациента в срок, указанный врачом; несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений.
В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии 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. Руководителям медицинских учреждений 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;2 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.

**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  |    |    |
| 1.1.2.  | I-V класс по Блэку (I, II, III, IV, V)  | 6 месяцев  | 9 месяцев  |
| 1.1.3.  | Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами  | 6 месяцев  | 1 год  |
| 1.2.  | Пломба из хим.композита (паста-паста)  |    |    |
| 1.2.1.  | I, II, III, IV, V класс по Блэку | 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  |    |    |
| 1.3.1.  | I класс по Блэку | 1 год  | 2 года  |
| 1.3.2.  | II, III, IV, V класс по Блэку | 9 месяцев  | 1,5 года  |
| 1.3.3.  | Пломба с парапульпарными штифтами  | 1 год  | 1,5 года  |
| 1.4  | Виниры, косметическая реставрация  | 9месяцев  | 1,5 года  |
| 1.5.  | Вкладки  | 1 год  | 2 года  |
| 1.6  | Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)  |    |    |
| 1.6.1.  | I, V класс по Блэку | 1,5 месяца  | 3 месяца  |
| 1.6.2.  | II класс по Блэку | 0,5 месяцев  | 1 месяц  |
| 1.6.3.  | III по Блэку | 1,5 месяца  | 1 месяц  |
| 1.6.4.  | IV класс по Блэку | Нет  | Нет  |
| 1.7.  | Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)  |    |    |
| 1.7.1  | I, III, IV, V класс по Блэку | 3 месяца   | 6 месяцев   |
| 1.7.2.  | II класс по Блэку | 1,5 месяца  | 3 месяца  |
| 1.8..  | Пломба металлосодержащая  |    |    |
| 1.8.1.  | I, III, IV, V класс по Блэку | 1 год  | 2 года  |
| 1.8.2.  | II класс по Блэку | 9 месяцев  | 1.5 года  |
|    |    |    |    |

**Примечание:**

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

Компенсированной степенью активности кариеса у детей.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

1. 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 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.** | **Из фарфора** | **1 год** | **2 года** |
| **2.1.4.** | **Из пластмассы** | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.1.5.** | **Культевые вкладки** | **1 год** | **2 года** |
| **2.2.** | **Виниры** | **9 месяцев** | **1,5 года** |
| **2.3.** | **Коронки:** |  |  |
| **2.3.1.** | **Из пластмассы (за исключением временных)** | **9 месяцев** | **1 год** |
| **2.3.2.** | **Из металлокерамики** | **1 год** | **2 года** |
| **2.3.3.** | **Из фарфора** | **1 год** | **1,5 года** |
| **2.3.4.** | **Из композиционного материала** | **9 месяцев** | **1,5 года** |
| **2.4.** | **Штампованные коронки:** |  |  |
| **2.4.1.** | **Из стали** | **1 год** | **2 года** |
| **2.4.2.** | **Из серебряно-палладиевого сплава** | **1 год** | **1 год** |
| **2.4.3.** | **Из золота** | **1 год** | **1,5 года** |
| **2.5.** | **Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:** |  |  |
| **2.5.1.** | **Из стали**  | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.5.2.** | **Из серебряно-палладиевого сплава** | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.5.3.** | **Из золота** | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.6.** | **Коронки цельнолитые:** |  |  |
| **2.6.1.** | **Из КХС** | **1 год** | **2 года** |
| **2.6.2.** | **Из серебряно- палладиевого сплава** | **1 год** | **2 года** |
| **2.6.3.** | **Из золота** | **1 год** | **1 год** |
| **2.7.** | **Коронки цельнолитые с облицовкой** | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.8.** | **Адгезивные протезы** | **1 год** | **1 год** |
| **2.9..** | **Мостовидные протезы** |  |  |
| **2.9.1.** | **Паянные:** |  |  |
| **2.9.1.** | **Из стали** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.1.** | **Из серебряно-палладиевого сплава** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.1.3.** | **Из золота** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.2.** | **Цельнолитые:** |  |  |
| **2.9.2.1.** | **Из КХС** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.2.2.** | **Из серебряно-палладиевого сплава** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.2.3.** | **Из золота** | **1 год** | **2 года** |
| **2.9.3.** | **Цельнолитые с облицовкой:** |  |  |
|  | **Из пластмассы** |  |  |
| **2.9.3.1.** | **Из композиционного материала** | **6 месяцев** | **1 год** |
| **2.9.4.** | **Мостовидные протезы из металлокерамики** | **1 год** | **2 года** |
| **2.1.10.** | **Бюгельные протезы** | **1 год** | **2 года** |
| **2.11.** | **Частичные съемные пластиночные протезы** | **1 год** | **1 года** |
| **2.12.** | **Полные съемные пластиночные протезы** | **1 год** | **1 года** |
| **2.13.** | **Напыление** | **3 месяца** | **6 месяцев** |

**Примечание:**

**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.