

Общество с ограниченной ответственностью
"Стоматология "Здоровье"
400062, г. Волгоград, пр. Университетский, 89
ИНН/КПП: 3446022511/344601001; р/с: 40702810311170101697 в Волгоградском отделении №8621
Сбербанка РФ г. Волгограда; БИК: 041806647
к/с 30101810100000000647.
Телефон/факс: 8(8442)59-00-03;
Директор: Купряхин Владимир Владимирович;



"УТВЕРЖДАЮ"

Генеральный директор

ООО "Стоматология "Здоровье"

Купряхин В.В.

" 09 " Января 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении срока изготовления, гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО "Стоматология "Здоровье"

ООО "Стоматология "Здоровье" оказывает стоматологическую помощь за счёт личных средств граждан, что возлагает на неё ответственность за качество изготавливаемой врачами стоматологами продукции (пломбы, протезы) и качество оказываемой помощи.

Настоящее Положение определяет меру ответственности Исполнителя перед Потребителем (Заказчиком). В тоже время определяет пределы претензий Потребителя (Заказчика) в случае возникновения конфликта.

1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между ООО "Стоматология "Здоровье" и Потребителем (Заказчиком) при оказании стоматологической помощи по Договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (финансируемых из фондов добровольного медицинского страхования);
- с работодателями (финансируемых за счёт средств предприятий, учреждений, организаций);
- с физическими лицами (финансируемых из личных средств пациента).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 №2300-1, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 "Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

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. Стоматологическая помощь обладает определённой спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её оказание предполагает наличие о вещественного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т.д. С одной стороны, в подобных случаях речь идёт об оказании медицинской услуги, с другой стороны - имеет место наличие о вещественного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров: договора об оказании услуг и договора подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определённого оощутимого материализованного результата, а состоит в предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным.

Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие - установленного 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 стоматологических услуг, имеющих комплексный законченный характер.

В силу положений Закона РФ "О защите прав потребителей", "Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" Потребитель (Заказчик) имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

Отсутствие установленных Изготовителем (Исполнителем) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности Изготовителя (Исполнителя), т.к. в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей", если гарантийный срок не установлен, Потребитель (Заказчик) вправе предъявить 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. **Гарантия качества лечения** - это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Потребителя (Заказчика) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

Также, гарантия качества стоматологической помощи - это обязательства медицинской организации:

- применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах их срока годности и в соответствующих дозах;
- использовать сертифицированные, эффективные, безопасные и приемлемые для пациента материалы в пределах их срока годности дозах;
- обеспечивать соответствие описанных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надёжности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым к продуктам данного вида.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования Потребителя (Заказчика). Потребитель (Заказчик) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного выполнения аналогичной работы, из аналогичных материалов (если речь идёт об изделии, потребитель обязан при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы Потребителем (Заказчиком), т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Срок службы - период в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Потребителю (Заказчику) 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 Потребителем (Заказчиком), т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Несущественные недостатки ортопедического лечения, которые безвозмездно устраняются исполнителем в течение гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю конструкции;

- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера;
- выпадение искусственных зубов из съёмных протезов;
- разрушение микрозамков (аттачменов) и микрозацепов (кламмеров).

Несущественные недостатки терапевтического лечения (взрослый, детский приём), которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение гарантийного срока:

- при изготовлении пломб и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю конструкции;

- изменение цвета пломбы.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранён; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

Существенные недостатки ортопедического лечения, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение срока службы:

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

- нарушение целостности коронки, или мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;

- неплотное прилегание коронки к уступу, наличие щели;
- перелом протеза;
- расцементировка несъёмных протезов.

Существенные недостатки терапевтического лечения (взрослый, детский приём) которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение срока службы:

- при изготовлении пломб и виниров: выпадение и подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Потребитель (Заказчик) 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, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- бесплатного выполнения аналогичной работы, из аналогичных материалов (если речь идёт об изделии, потребитель обязан при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

5. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель ООО "Стоматология "Здоровье":

- обязано выдать Потребителю (Заказчику) Гарантийный талон, в котором будут указаны гарантийные сроки и сроки службы на каждую выполненную услугу, имеющую овеществленную форму, указаны даты рекомендуемых гарантийных осмотров и предоставлена информация о продлении гарантий. Гарантийный талон оформляется в двух экземплярах, один из которых хранится в амбулаторной карте пациента, второй выдаётся Потребителю (Заказчику) на руки.

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если Потребитель (Заказчик) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

6. В соответствии со ст. 10 Закона РФ "О защите прав потребителей" Исполнитель своевременно предоставляет Потребителю (Заказчику) информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Также Исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно - рекомендовать Потребителю (Заказчику) 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 (Заказчиком) и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

7. Факторы, влияющие на сроки гарантии и сроки службы зубного протеза:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования сокращаются на 50 %;

- если Потребитель (Заказчик) не выполняет рекомендации врача, то оказание медицинской помощи становится невозможным. Отказ Потребителя (Заказчика) следовать рекомендациям и режиму медицинской организации равносителен отзыву ранее данного им согласия на лечение и прекращению взаимных обязательств;

- потребитель обязан строго следовать этапам лечения и соблюдать сроки, которые нужно выдерживать, прежде чем перейти к следующему этапу, чтобы сохранить результат лечения, не вызвать осложнения со стороны зубочелюстной и других систем и не нивелировать уже полученных результатов лечения (в том числе приведения в негодность изготовленных протезов);

- при наличии у Потребителя (Заказчика) системных заболеваний, гарантии не предоставляются;

- при протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией и общим состоянием организма.

Фактор, влияющий на сроки гарантии и сроки службы пломб, виниров:
при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70 %.

8. Условия, аннулирующие гарантийный срок:

- самостоятельная коррекция протеза и прочие вмешательства в целостность конструкции;

- не явка на профилактические осмотры (1 раз в 6 месяцев);

- неудовлетворительная гигиена полости рта;

- предоставление недостоверных сведений в медицинскую организацию.

9. Стоматологические заболевания лечение которых связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы. Гарантийные сроки устанавливаются Исполнителем и указываются лечащим врачом в медицинской карте с учётом индивидуальных особенностей лечения Пациента и зависят от индивидуального состояния зубочелюстной системы Пациента, соблюдения правил личной гигиены, общего состояния Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

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 счёт средств страховой компании.

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 платной медицинской услуги

Ортопедическая стоматология

№	Наименование		Сроки изготовления*	Срок гарантии (месяцы)	Срок службы (годы)
1.	Вкладка	Безметалловая керамика (Е-тах)	1 неделя	1	2
2.	Штифтово-культевая вкладка	Из металла	3 дня	**	**
		Из диоксида циркония	5 дней		
3.	Винир	Безметалловая керамика (Е-тах)	1 неделя	9	1,5
4.	Коронки	Из пластмассы (каппа)	1 неделя	6	1
		Из металлокерамики (любой сплав)	3 недели	12	2
		Безметалловая керамика (Е-тах)	2 недели	1	2
		Из диоксида циркония	2 недели	1	2
		Металлокерамические на имплантате	3 недели	24	5
		Цельнолитые (КХС)	2 недели	12	2
5.	Адгезивные протезы		2 недели	6	1
6.	Мостовидные протезы	Цельнолитые (КХС)	4 недели	12	2
		Металлокерамические	3 недели	12	2
		Из диоксида циркония	2 недели	12	2
		Металлокерамические на имплантате	3 недели	24	5
7.	Съёмные протезы	Бюгельные протезы			
		а) с пластмассовыми зубами	4 недели	6	2
		б) с композитными зубами	4 недели	9	2
		Частичные съёмные пластиночные протезы***			
		а) с пластмассовыми зубами	3 недели	6	2
		б) с композитными зубами	3 недели	9	2
		Полные съёмные пластиночные протезы***			
		а) с пластмассовыми зубами	3 недели	6	2
		б) с композитными зубами	3 недели	9	2
		Съёмные пластиночные двухслойные	3 недели	9	2
		Съёмные пластиночные ранние и непосредственные протезы	3 недели	3	-
8.	Напыление		1 неделя	3	0,5
9.	Починка съёмного протеза		3 дня	-	-
10.	Реконструкция металлокерамического протеза		2 недели	-	-

* - при наличии медицинских показаний, и в интересах больного, сроки изготовления зубного протеза могут быть сокращены.

** - срок службы литой культовой вкладки устанавливается равным сроку службы укрепленной на ней коронки.

*** - согласно Приказу Минздравсоцразвития РФ от 27.12.2011 №1666н " Об утверждении сроков пользования техническими средствами реабилитации, протезами и протезно-ортопедическими изделиями до их замены" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.03.2012 № 23401) срок службы зубных протезов для пенсионеров составляет не менее 2 лет. По истечении 3 лет замена зубных протезов осуществляется по медицинским показаниям на основании заключения комиссии по зубопротезированию. Вторичное зубопротезирование пациентов до истечения срока замены протезов осуществляется также по медицинским показаниям в соответствии с рекомендациями и разрешением комиссии по зубопротезированию.

Терапевтическая стоматология*

№	Наименование	Срок гарантии**	Срок службы**
1.	<i>Пломбы из стеклоиономерных цементов</i>		
1.1.	I, III, V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	1 месяц	1,5 месяца
2.	<i>Пломбы из фотоматериалов</i>		
2.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
2.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.3.	III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Пломба с анкерным/ стекловолоконным штифтом	1 год	2 года
2.5.	Винир	9 месяцев	1,5 года

* - данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и компенсированной формой течения кариозного процесса (I степень активности)

** - методика клинического обследования пломбы с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ПЛОМБЫ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ В ООО "СТОМАТОЛОГИЯ "ЗДОРОВЬЕ"

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1. Цвет пломбы:

- а) соответствует цвету эмали зубов;
- б) не соответствует цвету эмали зубов.

2. Прилегание краёв пломбы к тканям зуба определяется с помощью зондирования:

- а) пломба плотно прилегает к тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- б) имеются зазоры, "ступенчатый" переход на границе зуб-пломба.

3. Вторичный кариес под пломбой:

- а) присутствует;
- б) отсутствует.

4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба:

- а) соответствует;
- б) не соответствует.

5. Степень полированности пломбы:

- а) достаточная, поверхность пломбы гладкая;
- б) недостаточная, поверхность пломбы шероховатая.

6. Оклюзионные контакты в области запломбированных зубов:

а) соответствуют норме (3-5 контактов);

б) нарушены.

7. Цвет запломбированного зуба:

а) изменён;

б) не изменён.

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

К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы **срока службы**.