



Утверждено директором

ООО «Зубная Фея»

Алирбакиевой Р.Р.

От 26.01.2024 года

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании Стоматологической помощи.

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 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «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 13.01.96г. №27).

3. Необходимость разработки настоящего положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических 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 13.01.96г. №27) пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах 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) (п.2 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков – в течении 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(оказанную услугу) 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 течении 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 требуются 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 (при условии информированности о них пациента), 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. Данное положение рекомендуется к применению всеми медицинскими учреждениями, оказывающими стоматологические услуги, независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности.

11. 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
4. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи детскому населению

Приложение 1

Сроки

Службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1. Детская стоматология

№№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из стеклоиномерного цемента		
1.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.2	2 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3	3 класс по Блэку	1 год	2 года
1.4	4 класс по Блэку	нет	Нет
1.5	5 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2	Пломба из композита светового отверждения		
2.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года
2.2	2 класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.3	3 класс по Блэку	1 год	2 года
2.4	4 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.5	5 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3	Временная пломба из дентина	24 часа	48 часов
3.1	Временная пломба из стеклоиномерного цемента	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При кп +КПУ 6-8- сроки снижаются на 30%
При кп+КПУ 8 и более сроки снижаются на 50%
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

2 Терапевтическая стоматология

№№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Пломба из стеклонономерного цемента		
1.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.2	2 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3	3 класс по Блэку	1 год	2 года
1.4	4 класс по Блэку	нет	Нет
1.5	5 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2	Пломба из композита светового отверждения		
2.1	1 класс по Блэку	1 год	2 года
2.2	2 класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.3	3 класс по Блэку	1 год	2 года
2.4	4 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.5	5 класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3	Временная пломба из дентина	24 часа	48 часов
3.1	Временная пломба из стеклонономерного цемента	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

- Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При индексе КПУ 13-18- сроки снижаются на 30%
При КПУ 18 и более сроки снижаются на 50%
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%