

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «СК «Юнит» на территории г. Пермь

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «СК «Юнит»

_____ Ю. П. Карманов

01.03.2020 г.

1. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ЛПУ и пациентом при оказании стоматологической помощи;
- 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-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 13.01.96 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 работе (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 (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Приложения:

1. Гарантийные сроки при оказании стоматологической детской терапевтической помощи.
2. Гарантийные сроки при оказании стоматологической терапевтической помощи.
3. Гарантийные сроки при оказании стоматологической ортодонтической помощи.
4. Гарантийные сроки при оказании стоматологической ортопедической помощи.
5. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

Приложение 1

Гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

1. Детская терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка постоянной пломбы на постоянный зуб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из светокомпозита		
1.1.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.1.2.	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.1.3.	III класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.1.4.	IV класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.1.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.	Пломба из светоотверждаемого цемента		
1.2.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.2.	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.2.3.	III класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.2.4.	IV класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.2.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.	Пломба постоянная на молочный зуб светокомпозит	6 месяцев	9 месяцев

1.4.	Пломба постоянная на молочный зуб светоотверждаемый цемент	6 месяцев	9 месяцев
1.5.	Пломба постоянная на молочный зуб цемент химического отверждения	6 месяцев	9 месяцев
1.6.	Тонкостенная металлическая коронка на молочный и постоянный зуб	1 год	1,5 года
1.7.	Стрип-коронка на молочный зуб	6 месяцев	9 месяцев
1.8.	Поликарбонатная коронка на постоянный зуб	6 месяцев	9 месяцев

Примечание:

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

При КПУ зубов 6 и более и ранний возраст ребенка (до 3-х лет)— сроки снижаются на 30%.

При КПУ >10 и возраст ребенка до 3-х лет— сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта — сроки уменьшаются на 70%.

Приложение 2

Гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I 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.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1,5 месяцев	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяца
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба из хим. композита (жидкость — порошок)		
1.3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев

1.3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.4.	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.4.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.5.	Пломба из композита светового отверждения		
1.5.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.5.2.	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.5.3.	III, IV, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.5.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.6.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.7.	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 3

Гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

3. Ортодонтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Частичный съемный протез до 4х зубов	6 месяцев	9 месяцев
2	Частичный съемный протез от 4х зубов	3 месяца	9 месяцев
3	Частичный съемный протез с винтом	3 месяца	9 месяцев
4	Полный съемный протез	3 месяца	9 месяцев
4	Пластинка с винтом	3 месяца	6 месяцев
5	Пластинка с винтом и дополнительными элементами	3 месяца	6 месяцев
5	Регулятор Функции Френкеля	6 месяцев	12 месяцев
6	Аппарат Хаас	3 месяца	6 месяцев
7	Твин блок	6 месяцев	12 месяцев
8	Распорка	6 месяцев	12 месяцев
9	Пластинка без винта с дополнительными элементами	3 месяца	6 месяцев
10	Пендюлюм	3 месяца	6 месяцев
11	Капа	3 месяца	6 месяцев

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.

Приложение 4

Гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

4. 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
2.2.	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.	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:		
2.9.1.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.2.	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
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

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 имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.