

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.	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 металлосодержания		
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 по Блэку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами		6 месяцев 1 год
1.5.	Пломба из хим.композита (паста-паста)		
1.5.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами		1 год 2 года
1.7.	Вениры	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 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. Вениры 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. 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 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.

«УТВЕРЖДЕНО»
Директор ООО ЦСС «Голливуд»
Елефиренко В.А.
« 12 » **12** « **ФЕВРАЛЬ** » 2017 г.
Для документов
Центр Современной Стоматологии «Голливуд»

ПОЛОЖЕНИЕ

**об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в
ООО Центр современной стоматологии «Голливуд»**

1. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО Центр современной стоматологии «Голливуд» и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет 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-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 о вещественным 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 вернуть 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 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 большей 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.