

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи в клинике «Стоматология Люкс»

○ **Назначение и область применения**

Настоящее положение **создано в целях** улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между клиникой и пациентом при оказании стоматологической помощи, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента. А также закрепляет права клиники в соответствии со статьей № 5 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы и обязанности клиники по устранению недостатков работы, обнаруженных в течение гарантийного срока и по истечении срока гарантии в пределах установленных сроков службы.

○ **Порядок ввода в действие**

Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения, предназначено для использования персоналом, участвующим в процессе оказания стоматологических услуг и действует до его изменения либо принятия в новой редакции.

○ **Базовые документы**

○ Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-1

○ Гражданский кодекс РФ (часть вторая)

○ Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996г. №27)

○ Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

○ **Общие положения**

○

Гарантии при оказании стоматологических услуг предоставляются в виде гарантийных сроков и сроков службы на овеществленный результат оказанных услуг (выполненных работ), завершаемых передачей (установкой) пациенту для последующего использования по назначению в течение достаточно длительного времени того или иного конкретного материального изделия (пломбы, ортопедических конструкций, имплантатов). При изготовлении сложных ортопедических конструкций (протезов для устранения патологии височно-нижнечелюстного сустава, челюстно-лицевых протезов, постоянных шинирующих протезов и др.) *гарантийные сроки и сроки службы* определяются *гарантийными сроками и сроками службы* их компонентов.

Для применения врачами в стоматологической клинике «Стоматология Люкс» установлены единые типовые средние *гарантийные сроки и сроки службы* (Приложение №1).

Конкретные *гарантийные сроки и сроки службы* на оказанные услуги (выполненные работы) для каждого пациента устанавливаются врачом индивидуально и могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними в зависимости от :

— клинической ситуации в полости рта;

— наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно могут привести к изменениям в зубах и окружающих их тканях;

— применяемых в ходе лечения методик;

— полноты и своевременности выполнения согласованного плана лечения, графиков контрольных осмотров и плана профилактических мероприятий, рекомендованных врачом.

В случае обнаружения в течение *гарантийного срока* в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков (здесь и далее в том числе и равно как – *существенные недостатки*) клиника (организация) обязана удовлетворить одно из требований пациентов (по его выбору) в виде:

○ Безвозмездного устранения недостатков

○ Полного возврата денежных средств, выплаченных пациентом за оказанную услугу (выполненную работу)

○ Безвозмездного повторного оказания услуги (выполненной работы)

Требование, связанное с недостатками услуги (работы), может быть предъявлено пациентом в период действия установленного гарантийного срока с момента принятия пациентом оказанной услуги (выполненной работы), о чем должна свидетельствовать его подпись в оформленном

гарантийном талоне, и до момента истечения установленного *гарантийного срока*. В этом случае клиника обязана выполнить одно из требований пациента из числа указанных выше, если не докажет, что недостатки возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы, а также несоблюдения пациентом согласованных с ним условий сохранения гарантий, указанных в Договоре на оказание стоматологических услуг и конкретизированных врачом. Здесь бремя доказательства возлагается законодательством на клинику.

В случае устранения недостатков услуги (работы) *гарантийный срок* на её результат продлевается на период, в течение которого этот результат не использовался. Указанный период исчисляется со дня обращения пациента с требованием об устранении недостатков услуги (работы) до дня их устранения.

При безвозмездном повторном оказании услуги (выполнении работы) на её результат устанавливается новый *гарантийный срок*.

В случае, когда установленный *гарантийный срок* составляет менее одного года, и недостаток результата услуги (работы) обнаружен пациентом по истечении этого срока, но в пределах одного года с момента принятия услуги (работы) пациентом, обязанности врача по удовлетворению требования пациента сохраняют свою силу лишь в том случае, если пациент докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги (работы) пациенту или по причинам, возникшим до этого момента. Здесь бремя доказательства возлагается законодательством на пациента.

В виду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- при обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение) в соответствии с методиками, утвержденными СтАР , а также при перелечивании каналов
- при профессиональной чистке зубов
- при наложении повязки (временной пломбы)
- при амбулаторных хирургических операциях (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.)
- при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)
- при отбеливании зубов

При оказании стоматологических услуг врач при необходимости должен в доступной форме объяснить пациенту причины, по которым:

- Устанавливаемые для него конкретные гарантийный срок и срок службы могут отличаться от средних
- Установление гарантийных сроков и сроков службы на результат его лечения не предусматривается (в случаях, когда речь идёт об услугах указанных выше)

**Гарантийные сроки и сроки службы (в годах) при оказании стоматологических услуг в клинике
«Стоматология Люкс»**

	Гарантийный срок (лет)	Срок службы (лет)
Терапевтическое лечение		
Герметизация фиссур (неинвазивная)	0.5	1
Герметизация фиссур (инвазивная)	1	2
Пломба из цемента 1-2 поверхности	0.5	1
Пломба из композита химического отверждения 1-2 поверхности	0.5	1
Пломба из композита светового отверждения 1-2 поверхности	1	2
Пломба из цемента 3 поверхности	0.5	1
Пломба из композита химического отверждения 3 поверхности	0.5	1
Пломба из композита светового отверждения 3 поверхности	1	1.5
Пломба из композита светового отверждения, установленная в пришеечной области	0.5	1
Прямое изготовление виниров из композита	1	2
Прямое восстановление культи зуба с использованием 1-го стекловолоконного штифта	1	2.5
Прямое восстановление культи зуба с использованием 2-х и более стекловолоконных штифтов	1.5	2.5
Временная пломба из стеклоинономерного цемента	0.5	0.5
Стоматология ортопедическая		
	Гарантийный срок	Срок службы
Ортопедическое лечение (ГОСТ)		
Несъёмные конструкции		
Вкладка из керамики	1	2
Вкладка композитная	1	1.5
Винир из керамики	1	2
Винир из композита	1	1.5

Винир, изготовленный из пластмассы, (временный)	1	1
Культевая штифтовая вкладка, изготовленная из хромокобальтового сплава	2	3
Культевая штифтовая вкладка, изготовленная из оксида циркония	3	5
Культевая штифтовая вкладка из хромокобальтового сплава покрытая керамикой/композитом	2	3
Искусственные коронки		
Цельнометаллическая коронка из хромокобальтового сплава	1	3
Цельнометаллическая коронка из хромокобальтового сплава телескопическая	1	2
Металлокерамическая коронка из хромокобальтового сплава/цельнокерамическая коронка	1	2
Искусственная коронка, винир (временные из пластмассы, композитного материала)	1 мес	1 мес
Мостовидные протезы		
Мостовидный протез из хромокобальтового сплава цельнометаллический	2	3
Металлокерамический мостовидный протез, изготовленный на хромокобальтовом сплаве/ из оксида циркония	1	2
Мостовидный протез временный	1 мес	1 мес
Временный мостовидный протез (металлокомпозит) на хромокобальтовом сплаве без препарирования зубов. Мериленд протез	2 мес	0.5
Съёмные конструкции		
Частичный съёмный протез (в т.ч. бюгельный)/ полный съёмный протез	1	3
Каппа из пластмассы	3 мес	0.5