Утверждено приказом

Директора ООО «Валеовита»

В. Я. Исаченок

ПОЛОЖЕНИЕ

О выполнении гарантийных обязательств

на отдельные стоматологические услуги (работы)

в Медицинском центре ООО «Валеовита»

(Введено в действие с 1 января 2016 года)

Симферополь

2016 год

1.Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между Медицинским центром ООО «Валеовита» 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», Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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», Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», 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 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 (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 н 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.

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.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.

3.Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

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. | IY класс по Блэку | нет | нет |
| 1.1.5. | Y 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. | IY класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяца |
| 1.2.5. | Y 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. | IY класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.3.5. | Y 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. | IY класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.5. | Y 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, IY, Y 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, IY, Y 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 анулируется.

3.При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.