

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ООО «Евродент»


С.Н.Абрамин
09 января 2013



Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологической поликлинике ООО «Евродент»

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между ООО «ЕВРОДЕНТ» и пациентами при оказании стоматологической помощи за счет личных средств пациента.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждено Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006).
3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющих новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог – пациент с другой стороны.

Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие о вещественного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров: договора об оказании услуг и договора подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствии с ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей». В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждено Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006), пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя),

т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить 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»).

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная целостность изготовления пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

4. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

5. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

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 пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20-ти дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок или обнаруженный недостаток является не устранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- ✓ соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- ✓ возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

✓ расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО «ЕВРОДЕНТ»):

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

7. В соответствии со ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Также исполнитель обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно рекомендовать пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведения гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и др.).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы 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. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков, превышающих предусмотренные данным Положением, дефекты, возникающие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения между пациентами и организациями, оказывающими стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи

1. Терапевтическая стоматология

Постановка пломб, эстетическая реставрация

1.1. Пломбы из материалов химического отверждения

- гарантия 6 месяцев
- срок службы 1 год

1.2. Пломбы из материалов светового отверждения

- гарантия 9 месяцев
- срок службы 1,5 года

2. Ортопедическая стоматология

2.1. Вкладки из металла

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

2.2. Коронки из пластмассы

- гарантия 9 месяцев
- срок службы 1 год

2.3. Коронки из металлокерамики

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

2.4. Коронки из композиционного материала

- гарантия 9 месяцев
- срок службы 1,5 года

2.5. Штампованные литые коронки

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

2.6. Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой

- гарантия 6 месяцев
- срок службы 1 год

2.7. Коронки цельнолитые с облицовкой

- гарантия 6 месяцев
- срок службы 1 год

2.8. Мостовидные протезы паяные

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

2.9. Мостовидные протезы цельнолитые

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

3.0. Мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой из пластмассы

- гарантия 6 месяцев
 - срок службы 1 год
- из композиционного материала
- гарантия 6 месяцев
 - срок службы 1 год

3.1. Мостовидные протезы из металлокерамики

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

3.2. Бюгельные протезы

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

3.3. Частичные съемные пластиночные протезы

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

3.4. Полные съемные пластиночные протезы

- гарантия 1 год
- срок службы 2 года

3.5. Напыление

- гарантия 3 месяца
- срок службы 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 имплантанты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.