

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Юбилейная стоматологическая клиника»

В.С. Моренко



01 ноября 2024 год

**Положение о гарантиях,
гарантийных сроках**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г., Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006». Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющим новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: ООО «Юбилейная стоматологическая клиника», оказывающая стоматологические услуги, является исполнителем стоматологических услуг, а пациенты – потребителями заказчиками этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении **зубных протезов, пломб** т. к. они являются **овеществленным выражением стоматологических услуг**.

ООО «Юбилейная стоматологическая клиника» как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество. В связи с этим, возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы зубных протезов пломб и других овеществленных результатов при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени такие понятия, как гарантийный срок в медицине не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей» пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков в оказанной услуге. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент в праве 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;**

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

Гарантийный срок (Приложение 1;2) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

3. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

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.**

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 или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- **соответственного уменьшения цены за выполненную работу,**
- **расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.**

В соответствии с действующим законодательством исполнитель в течение установленного гарантийного срока, обязан устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

4. 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 возле кассы, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре. Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу и контролем за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение профилактических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, избирательное шлифование коронок и зубов).

5. **Гарантия утрачивается в случаях:** попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом (самостоятельная коррекция протеза и др.), коррекция работы в других лечебных учреждениях; неявки пациента в срок, указанный врачом; неявки пациента для профилактических осмотров и профгигиены, указанных в договоре, несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений; неявки пациента на коррекцию работы в случаях и сроки определяемые врачом, неудовлетворительной гигиены полости рта. В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) услуги, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. Гарантийные обязательства не сохраняются в случаях травмы, возрастных физиологических изменений или патологических изменений зубочелюстной системы, возникновения новых заболеваний или вредных внешних воздействий, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, нарушений правил пользования (например, разгрызание твердой пищи, такой как скорлупа орехов, сухарей, открывание упаковок, крышек бутылок, откусывание кусков от целого яблока и проч.) результатами услуг.

6. Случаи аллергических реакций организма пациента на лекарственные средства и медицинские изделия, используемые исполнителем для оказания услуг, не являются гарантийными. Появление симптомов аллергии (непереносимости), а также симптомов гальванизма на компоненты ортопедических конструкций не являются гарантийными случаями. Поскольку подобную реакцию организма предсказать до начала лечения невозможно, она не является следствием неправильных действий Исполнителя. В этих случаях переделка стоматологических конструкций с целью устранения явлений гальванизма и аллергии осуществляется платно по прайсу Исполнителя.

7. Стоматологические услуги, не указанные в приложении №1; 2, не имеют установленных сроков гарантии и службы в связи с тем, что они не носят овеществленный характер. В иных случаях результат оказания медицинской услуги при любом клиническом случае не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, в отсутствии каких-либо изменений, так и в ухудшении патологических процессов. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения или отсутствие положительного результата лечения не являются недостатком медицинских услуг и лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

8. Несколько примеров и коррекций протезов, возможная расцементировка ортопедических конструкций и брекетов, неудобства использования, раскручивание фиксирующих ортопедические конструкции винтов на имплантатах, разница в цвете зубов, пломб, коронок, виниров при разном освещении, пульпит витального зуба под коронкой, возникновение вторичного кариеса в пролеченном зубе не является недостатком оказанных услуг и не относится к гарантийным случаям.

Случаи рецидива заболевания осложненного кариеса зубов за пределами гарантийного срока, если для лечения или удаления вышеуказанных зубов, предварительно необходимо произвести снятие ортопедической конструкции, не являются гарантийными для ортопедической конструкции. В данном случае в наличии должны иметься рентген-снимки или ортопантограмма опорных зубов, подтверждающие стадию ремиссии заболевания на момент зубопротезирования.

9. Случаи зубопротезирования мостовидными протезами (в том числе консольными мостовидными протезами), при отсутствии показаний у пациента к несъемному протезированию, но при том, что пациент отказывается от съемного протезирования и настаивает на несъемном протезировании, не являются гарантийными. В данном случае врач обязан сделать соответствующую запись в амбулаторной карте пациента и в договоре.

10. Случаи зубопротезирования коронками и мостовидными протезами, изготовленными из пластмассы (считаются временной ортопедической конструкцией перед рациональным зубопротезированием) не являются гарантийными.

11. Случаи починки съемного пластинчатого протеза, не находящегося на гарантийном обслуживании, перебазировка съемного протеза, изготовление косметической пластины не являются гарантийными.

12. Случаи отсутствия фиксации полного съемного протеза нижней челюсти при атрофии альвеолярного отростка 3-й степени не являются недостатком медицинской услуги и не являются гарантийными.

13. Случаи дефекта или выпадения пломбы в зубе, рекомендованного лечащим врачом к зубопротезированию, но в течение 30 календарных дней не запротезированного, не являются гарантийными. В данном случае лечащий врач должен сделать необходимую запись в амбулаторной карте пациента, а также в договоре.

14. В случае выпадения пломб, сколов, ортопедических конструкций при аномалиях прикуса не являются гарантийными.

15. Случаи дефектов (сколов, трещин, расцементировки) виниров и косметических реставраций, при отсутствии жевательных зубов (частичное отсутствие зубов челюстей I, II, III класса по Кенноди), не являются гарантийными.

16. Случаи эндодонтического лечения зубов (по настоянию пациента) при показаниях к удалению зуба.

17. Случаи повторного эндодонтического лечения зубов.

18. В случае протезирования зубов с эндодонтическим лечением в сторонних лечебных организациях, учреждениях.

19. После наступления гарантийного случая, гарантийный срок продолжается, а не начинается свое течение заново.

20. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, 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.

21. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени; пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или краевом 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.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологических услуг

1.Терапевтическая стоматология

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломб, эстетические реставрации	1 год	2 года 30 дней
1.1	Постановка пломбы на культю обточенного под коронку зуба	30 дней	30 дней
1.2	Лечение осложненного кариеса (эндодонтическое лечение)	1 год	2 года 30 дней

Примечание:

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

Компенсированной степенью активности кариеса у детей.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

Приложение 2

**Сроки службы и гарантийные сроки
на виды работ при оказании стоматологических услуг**

2.Ортопедическая стоматология и ортодонтия

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Изготовление пластинки ортодонтической	6 месяцев	1 год
2.2	Протезирование зубов с применением культевых вкладок из металла, диоксида циркония и СВШ	2 года	2 года 30 дней
2.3	Протезирование зубов винирами (из композитного материала, прессованной керамики, диоксида циркония), цельнофрезированными коронками из диоксида циркония	1 год	2 года 30 дней
2.4	Протезирование коронками, искусственными зубами:		
2.4.1	Из металлокерамики, безметалловой керамики	2 года	2 года 30 дней
2.4.2	Штампованными коронками из стали	1 год	2 года 30 дней
2.4.3	Штампованными коронками с пластмассовой облицовкой (фасетки)	1 год	2 года 30 дней

2. 4. 4	Коронками цельнолитыми из КХС	2 года	2 года 30 дней
2.5	Протезирование зубными протезами		
2. 5. 1	Паянными из стали	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 2	Цельнолитыми из КХС	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 3	Мостовидными протезами из металлокерамики, безметалловой керамики	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 4	Бюгельными протезами	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 5	Частичными съёмными пластиночными протезами	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 6	Полными съёмными пластиночными протезами	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 7	Косметической пластинкой (иммидиат протез)	30 дней	90 дней
2.6	Напыление коронок нитрит-титаном и нитрит-цирконием	6 месяцев	6 месяцев
2.7	Дентальная имплантация		
2. 7. 1	Интеграция дентальных имплантатов любых систем дентальных имплантатов в кость	2 года	2 года 30 дней

Примечание:

1. Сроки гарантии распространяются только на овеществленный результат медицинских услуг

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

3. При неявке на коррекцию работы или нарушении графиков явки, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.