

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока при оказании
стоматологической помощи в
Обществе с ограниченной ответственностью «Центральная
стоматология».

1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой и пациентами при оказании стоматологической помощи.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736).

3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего 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. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т. д. С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны - имеет место 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 выступает не в виде определенного оощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие - установление срока годности в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, **пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока.**

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков 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 выполненной работы (оказанной услуги) (п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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.

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. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если они возникли до принятия работы потребителем, а не вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

6. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре).

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, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д.).

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

7. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

8. Настоящее положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В ООО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ»**

1. Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии
1	Постановка пломб, эстетическая реставрация	
1.1.	Пломба из химического композита (паста-паста):	
1.1.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев
1.1.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев
1.2.	Пломба из композита светового отверждения:	
1.2.1.	I класс по Блэку	1 год
1.2.2.	II, III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев
1.2.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год
1.3.	Виниры	9 месяцев
1.4.	Вкладки	1 год
1.5.	Восстановление коронки зуба с применением стекловолоконного/ анкерного штифта	9 месяцев
1.6.	Восстановление под коронку	1 месяц

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%
3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).
4. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

* Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

2. Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии
2.1.	Вкладки:	
2.1.1.	Культевые	2 года
2.1.2.	Е.мах	2 года
2.2.	Виниры:	
2.2.1.	Е.мах	2 года
2.3.	Коронки:	
2.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев
2.3.2.	Из металлокерамики	2 года
2.3.3.	Из диоксида циркония	2 года
2.3.4.	Е.мах	2 года
2.4.	Коронки цельнолитые:	
2.4.1.	Из КХС, серебряно-палладиевого сплава	2 года
2.4.2.	Из золота	2 года
2.5.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев
2.6.	Мостовидные протезы:	
2.6.1.	Цельнолитые	2 года
2.6.2.	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы	6 месяцев
2.6.3.	Мостовидные протезы из металлокерамики	2 года
2.6.4.	Из диоксида циркония	2 года
2.7.	Бюгельные протезы	1 год
2.8.	Частичные съемные протезы	1 год
2.9.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год
2.10.	Напыление	3 месяца

Примечание:

1. Посещение профилактического осмотра с профессиональной гигиеной полости рта 1 раз в 6 мес., при нарушении графиков проф. осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%
3. При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. Гарантия на работы и услуги по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. установки конструкции протеза).

3. Ортодонтическая стоматология

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что разработанных стандартов ортодонтического лечения, действующих на территории РФ, не существует, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и распространяется только на съемные ортодонтические пластины, ретенционные аппараты, несъемные аппараты, изготовленные индивидуально в зуботехнической лаборатории.

Перелом, потеря, отклеивание брекета, замка - трубки, перелом исправляющей дуги к гарантийному случаю не относятся и оплачиваются потребителем согласно прейскуранту ООО «Центральная стоматология», действующему на момент повторного оказания услуги.

№	Наименование	Срок гарантии
1	Каппа ретенционная	2 месяца
2	Несъемный ретейнер	6 месяцев
3	Вестибулярная ретенционная пластинка	6 месяцев
4	Съемная ортодонтическая пластинка с дополнительными элементами	2 месяца

Гарантийный срок аннулируется:

1. При нарушении пациентом графиков контрольных и профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения
2. При несоблюдении условий по хранению, ношению и эксплуатации ортодонтической конструкции (в том числе при не использовании специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
3. При необходимости дополнительного лечения, в случае если потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов -стоматологов;
4. Если после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4. Детская терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	
	Лечение молочных зубов		
4.1.	Пломба из стеклоиономерного цемента		
4.1.1.	I,II,III,V класс по Блэку	4 месяца	
4.2.	Пломба из компомера, композита светового отверждения		
4.2.1.	I,II,III,V класс по Блэку	6 месяцев	
	Лечение постоянных зубов		
4.3.	Пломба из стеклоиономерного цемента		
4.3.1.	I,II,III,V класс по Блэку	6 месяцев	
4.4.	Пломба из компомера		
4.4.1.	I,II,III,V класс по Блэку	6 месяцев	
4.5.	Пломба из композита светового отверждения		
4.5.1.	I класс по Блэку	1 год	
4.5.2.	II,III,V класс по Блэку	9 месяцев	
4.6.	Герметизация фиссуры		12 месяцев

Примечание:

1. Гарантийные сроки на молочные и постоянные зубы при лечении по IV классу по Блэку (травматическому перелому коронки передней группы зубов верхней и нижней челюсти) не действуют.

2. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и (или) множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18 - сроки снижаются на 50%

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%

4. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы).

5. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

* Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.