

213

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

**АУ «Пыть-Яхская городская
стоматологическая поликлиника»**


_____ **Якушева С.Б.**

Утверждено Приказом №143 от 24.10.2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**О гарантийных сроках на виды работ при оказании стоматологической помощи
АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»**

Г.Пыть-Ях

2019

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

2.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 медицинских учреждений, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: медицинские учреждения, 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, оказании других стоматологических услуг, т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

3.АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника», как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несет 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», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) 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 течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение 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»), в связи с чем возникает острая необходимость в установлении гарантийных сроков в АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»

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 работе (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 – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям.

Гарантийный срок (Приложение 1,2) 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;2) 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 не 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.

Требования о безвозмездном устранении недостатков по истечении гарантийного срока в пределах срока службы 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:

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель – АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» обязано:

- в течение установленного гарантийного срока устранить все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки;

7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» администрация АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» 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). АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» 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).

Гарантия утрачивается в случаях:

- попытка пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом;
- неявки пациента в срок, указанный врачом;
- несоблюдения врачебных рекомендаций и назначений;

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 услуги, не указанные в приложении №1; 2, не имеют установленных сроков службы в связи с тем, что их оказание 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. Установить для АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» срок службы и гарантийный срок на работу при оказании стоматологической помощи согласно Приложениям №№1,2;

10. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

11. Данное Положение рекомендуется к применению АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника».

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 и ортодонтии.

214

Приложение №1,2

к Положению

О гарантийных сроках на виды работ

при оказании стоматологической помощи

АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»

**СРОКИ
службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи
взрослому населению**

1.Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиномерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	1 год
<u>Пломба металлосодержащая</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из хим. композита (жидкость – порошок, паста+паста)</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II, III, IV, V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из композита светового отверждения</u>		

218

I класс Блэка	1,5 года	3 года
II, III, IV, V, VI класс Блэка	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Восстановление коронковой части зуба с применением различных анкерных конструкций (анкерного, стекловолоконного штифта и т.д.)	1,5 года	3 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом или множественным стабилизированным или медленно текущим процессом. При КПУ(кариес + пломба + удаленный зуб) зубов равный 12.
2. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%. При КПУ зубов больше 18 сроки снижаются на 50%.
3. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другой медицинской организации (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны медицинской организации. В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.
4. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

2. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Вкладка:		
металлическая	1 год	2 года
цельнокерамическая, из диоксида циркония	1 год	2 года
восстановительная (коронковая) из композиционного материала	1 год	2 года
Виниры	1 год	1 год
Коронка:		

из пластмассы	9 месяцев	1 год
из металлокерамики	1 год	2 года
из фарфора	1 год	1,5 года
Коронка штампованная из стали	1 год	2 года
Коронка литая из сплавов неблагородных металлов	1 год	2 года
Коронка штампованная из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка литая из сплавов драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка штампованная с пластмассовой облицовкой	9 месяцев	1 год
Коронка цельнолитая с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Адгезивный протез	6 месяцев	6 месяцев
Мостовидные протезы		
Штампованно-паянный мостовидный протез из стали	1 год	1,5 года
Штампованно-паянный мостовидный протез из драгоценных металлов	1 год	1 года
Штампованно-паянный мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	9 мес	1 год
Цельнолитой из сплавов неблагородных металлов	1,5 года	2 года
Цельнолитой из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Цельнолитой мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Мостовидный протез из металлокерамики	1 год	2 года
Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	2 года
Съемные протезы		

Частичный съемный протез (пластиночный, бюгельный)	1 год	2 года
Полный съемный протез	1 год	2 года
Напыление	3 месяца	3 месяцев

Примечание:

1. Условия, снижающие гарантийные сроки на 50%:
 - наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
 - наличие заболеваний пародонта. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год;
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента и зарегистрирован в первичной медицинской документации. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с медицинской организации и врача-стоматолога снимается.
5. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.
6. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

3. Ортодонтия

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Фиксация ретейнера	1 год	-

242

Министерство здравоохранения РФ
Ханты-Мансийский автономный округ-Югра
Г.Пыть-Ях
автономное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры
«Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»

ПРИКАЗ

«24» октября 2019 года

№143

**об утверждении Положения о гарантийных
сроках на виды работ при оказании
стоматологической помощи**

В соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.1996 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27,

ПРИКАЗЫВАЮ:



1. Утвердить Положение о гарантийных сроках на виды работ при оказании стоматологической помощи АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» с Приложениями №1,2.
2. Заведующим ЛПО №1 и №2 Неждановой Ю.В. и Гергенредер Т.И. довести до сведения пациентов и врачей указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде.
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.Б.Якушева

С приказом ознакомлен:

«24» октября 2019 г.  Нежданова Ю.В.
«24» октября 2019 г.  Гергенредер Т.И.