

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника»

1. Настоящее Положение создано в целях:

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» и пациентами при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств граждан;

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ от 09.01.96 г. № 2 — ФЗ, Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

3. ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника», оказывающее стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг.

Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются о вещественным выражением стоматологических услуг.

ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника», как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность за их качество, в том числе и за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г №1006) 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.

4. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков 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.

Гарантийный срок исчисляется (Приложение №1) с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

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 не может быть устранен, либо на устранение, которого требуется большие затраты:

№ п/п	Терапевтическая стоматология	Ортопедическая стоматология
	Несущественные недостатки	
1.	Нарушение краевого прилегания	При изготовлении вкладки или винира:

	пломбы	изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса
2.	Изменение цвета по наружному краю пломбы	Изменение цвета протезов из пластмассы
3.	Рецидив кариеса по краю пломбы	Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой
		Отлом кламмера
Существенные недостатки		
1.	Выпадение пломбы	Перелом штампованно-паяного протеза по месту пайки
2.	Подвижность пломбы	Перелом цельнолитого протеза
3.	Отлом части коронки зуба	Перелом протезов
4.	Незапломбированные проходимые корневые каналы	При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба
5.		Нарушение целостности коронки, в том числе скол облицовки
6.		Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
7.		Расцементировка несъемных конструкций

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.

Если данное требование не удовлетворено, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель - ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» 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).

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. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в ГБУЗ ТО «Областная стоматологическая поликлиника» дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.