

Утверждено на Совете стоматологической
Ассоциации Оренбургской области
Протокол № 4 от 09.06.2021 года
президент Л.А. Баутина



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА НА
РАБОТУ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В ГОСУДАРСТВЕННЫХ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ И ЧАСТНЫХ
МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УЧРЕЖДЕНИЯХ НА
ТЕРРИТОРИИ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между медицинскими учреждениями и пациентами при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациента.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

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 – 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 услуги выступает не в виде определенного оощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в оощественной 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 со 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», пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению расходов по устранению недостатков 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 предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), а 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 временный промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

4. Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента:

- 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 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 - 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 (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 дней со дня его предъявления, 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:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения 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: (стоматологическая клиника):

- 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 о гарантийном сроке, если он установлен, о сроке службы, а также сведения о необходимых действиях пациента по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если работы по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья пациента или становятся непригодными для использования по назначению.

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 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, (лечение молочных зубов, эндодонтическое лечение при соблюдении технологии лечения, дентальная имплантация). 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 выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

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

1. Терапевтическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита «жидкость - порошок»		
1.1.1.	1 класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	11 класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	111 класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	1У класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	У класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.2.	Пломба из химического композита «паста - паста»		
1.2.1.	1,11,111,1У,У классы по Блеку	6 месяцев	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года

1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	1 класс по Блеку	1 год	2 года
1.3.2.	11 класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	111, 1У, У классы по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.3.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.5.	Вкладки	1 год	2 года

Примечания:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом компенсированным стабилизированным течением кариеса.

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%.

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.1.5.	Из циркония	9 месяцев	1,5 года
2.2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
2.3.	Коронки		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4.	Из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
2.3.5.	Из циркония	9 месяцев	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3.	Из золота	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	1 год
2.6.4.	Коронки цельнолитые	6 месяцев	1 год

	с облицовкой		
2.6.5.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.7.	Мостовидные протезы		
2.7.1.	Паяные		
2.7.1.1.	Из стали	1 год	2 года
2.7.1.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7.1.3.	Из золота	1 год	2 года
2.7.2.	Цельнолитые		
2.7.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.7.2.2.	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.7.2.3.	Из золота	1 год	2 года
2.7.2.4.	Цельноцирконевые монолитных протезов	1 год	2 года
2.7.3.	Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой		
2.7.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.7.3.2.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.7.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.8	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.9.	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.10.	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.11.	Напыление	3 месяца	6 месяцев

Примечания:

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 имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантии не предоставляются.
4. В случае невостробования съемных протезов в течение двух месяцев, переделка протезов производится за счет пациента.