

Приложение № 2
к приказу № 18 от 03.08.20 года

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Семейная стоматология»
А.А. Перязев
«03» августа 2020



Положение о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ООО «Семейная стоматология»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - "Гражданского кодекса Российской Федерации" от 30.11.1994 N 51-ФЗ;
 - Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
 - Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
 - Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
2. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению 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 течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.
3. 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 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.Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям.
Гарантийный срок 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 клиника 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 данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель 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.

Гарантийный срок и срок службы устанавливается на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы).

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- пародонтологическое лечение;
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1,2 не имеют установленных сроков гарантии и службы.

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

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

1.Терапевтическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии (в месяцах)	Срок службы (в месяцах)
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1,5 месяц	3 месяца
1.2.	Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.	Пломба из хим.композиата (паста-паста)		
1.3.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4..	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.4.3.	III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки могут быть снижены до 30%. При КПУ>18 – сроки могут быть снижены до 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки могут быть уменьшены до 70%.

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

2. Ортопедическая стоматология

№ п/п	Наименование стоматологических ортопедических услуг	Срок гарантии (в месяцах)	Срок службы (в месяцах)
2.1	Вкладки:	-	-
2.1.1	Из металла	12	24
2.1.2	Из металлокерамики	12	24
2.1.3	Из фарфора	12	24
2.1.4	Из пластмассы	6	12
2.2.0	Виниры:	9	18
2.3.0	Коронки:	-	-
2.3.1	Пластмассовая	3	6
2.3.2	Металлокерамическая	12	18
2.3.3	Фарфоровая	12	24
2.3.4	Цельнолитая	12	24
2.3.5	Бюгельная	12	24
2.3.6	Телескопическая	12	24
2.3.7	Металлопластмассовая	12	24
2.3.8	Коронка из стали	12	24
2.4.0	Адгезивные протезы	12	24
2.5.0	Мостовидные протезы	-	-
2.5.1	Паяные	12	24
2.5.2	Цельнолитые	12	24
2.5.3	Цельнолитые с облицовкой из пластмассы	6	12
2.5.4	Из металлокерамики	12	24
2.5.5	Бюгельные	12	24
2.5.6	Частичные съемные пластиночные	12	18
2.5.7	Полные съемные пластиночные протезы	12	18
2.5.8	Съемные протезы с замковым креплением	12	24

***на ремонт съемных протезов гарантия не распространяется**

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования могут быть уменьшены до 50%.

2. При наличии хронических заболеваний, которые в период обострения могут оказывать значительное влияние на состояние зубочелюстной системы, срок гарантии и срок службы, указанные в таблице настоящего приложения, могут быть уменьшены соразмерно тяжести имеющихся заболеваний и вероятности возникновения обострений и непрогнозируемого течения данных заболеваний.

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

4. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.