

Положение
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи в ООО МЦ «Сибирское здоровье»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права учреждения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» статьей 5 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности учреждения по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»).

II. Общие термины.

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

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены выполненной услуги;

Гарантийный срок исчисляется с момента завершения оказания услуги.

2.2. Устранимые недостатки - мелкие нюансы, выявленные после лечения и возникших не по вине пациента. К устранимым недостаткам относят дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба и др.

2.3. Срок службы - это период времени, в течение которого услуга, например, пломба, пригодна к использованию по назначению. Это период, когда исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.4. Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным использование результата услуги в соответствии с его целевым назначением, например, полное выпадение пломбы.

2.5. Требование о безвозмездном устранении недостатков, должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования пациентом при условии соблюдения пациентом правил ухода, врачебных рекомендаций.

III. Ответственность

3.1. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО МЦ «Сибирское здоровье»:

- Отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока после оказания услуги, если недостаток возник не вследствие нарушения пациентом правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

- В соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до

сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки в виде информации на стенде, сайте.

- Рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, выполнение плана лечения, проведение гигиенических мероприятий и т.д.) в соответствии с установленными стандартами. В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

- В соответствии с установленными гарантиями безвозмездно в течение гарантийного срока **устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом** предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

3.2. НЕ ВСЕ стоматологические заболевания имеют гарантийные сроки 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.

3.3. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО МЦ «Сибирское здоровье».

IV. Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы)

4.1. Обязательные гарантии - это обязательства, гарантированные медицинской организацией пациентам по вопросам соблюдения в соответствии с действующим законодательством стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима.

4.2. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов перед протезированием или лечением. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента окончательного завершения услуги по лечению конкретного зуба, т.е. после постановки постоянной пломбы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи:

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<i>Пломба из стеклоиномерного цемента</i>		
<i>I класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>2 года</i>
<i>II класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>1,5 года</i>
<i>III класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>2 года</i>
<i>IV класс по Блэку</i>	<i>нет</i>	<i>нет</i>
<i>V класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>2 года</i>
<i>Пломба из композита химического отверждения</i>		
<i>I, II, III, IV, V классы по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>1 год</i>
<i>IV класс по Блэку</i>	<i>нет</i>	

<i>Пломбы и реставрационные работы из материалов светового отвержения</i>		
<i>I класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>2 года</i>
<i>III класс по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>2 года</i>
<i>II, IV, V, VI классы по Блэку</i>	<i>6 месяцев</i>	<i>1,5 года</i>

Примечание:

снижение сроков гарантии и службы см. п 5.;

отмена гарантийных сроков и сроков службы см. п.6

V. Стоматологические услуги, не имеющие гарантийных сроков:

- обработка и пломбирование корневых каналов.
- удаление зуба, амбулаторные хирургические операции.
- заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта; профессиональное отбеливание зубов; рентгенологическое обследование

VI. Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) в установленный срок, но не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение индивидуальных рекомендаций врача.

VII. Причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) более 13 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

VIII. Отмена гарантийных сроков и сроков службы:

- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике; исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе или в ночное время при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма.
- в случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных

внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении общих заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается.

- пациенту не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).