

ПОЛОЖЕНИЕ **об установлении гарантийного срока и срока службы** **при оказании стоматологической помощи** **в ООО «Дента»**

1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Дента» (далее Положение) разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой ООО «Дента» и пациентами при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию за счёт средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациентов.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 07.12.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006".

3. Необходимость разработки данного Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющих новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач – стоматолог – пациент, с другой стороны.

Стоматологическая помощь обладает определённой спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её 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 идёт 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 определённого 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 оощественного 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», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 **пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков 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 предъявить 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»).

Гарантия качества лечения – это определённый минимальный временной 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 т.п.

4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однотипного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы 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 – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранён; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случаях 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 неустраняемым, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесённых 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 (ООО «Дента»):

- 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 об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

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 проведения 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 проведённого лечения. 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 счёт средств страховой компании.

10. Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

11. В стоматологической поликлинике ООО «Дента» устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы о вещественных результатах при оказании стоматологической помощи согласно Приложению.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов при оказании стоматологической помощи в ООО "Дента"

1. Терапевтическая стоматология

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения	1 класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
	2 класс по Блеку	6 месяцев	1,5 года
	3 класс по Блеку	6 месяцев	1,5 года
	4 класс по Блеку	6 месяцев	1,5 года
	5 класс по Блеку	6 месяцев	1,5 года
	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	2 года
	Виниры	6 месяцев	1,5 года
	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50 % .

2. Ортопедическая стоматология

Наименование		Срок гарантии	Срок службы
Вкладки	Из металла	1 год	2 года
	Из металлокерамики	1 год	2 года
Виниры		9 месяцев	1,5 года
Коронки	Цельнолитые	1 год	2 года
	Из металлокерамики	1 год	2 года
Мостовидные протезы	Цельнолитые	1 год	2 года
	Из металлокерамики	1 год	2 года
	Съемные	1 год	2 года
Съемные протезы	Пластинчатые	Частичные	1 год
		Полные	1 год
	Бюгельные	1 год	2 года
Напыление		3 месяца	6 месяцев

Примечания:

- 1. На коронки из пластмассы срок гарантии и срок службы не устанавливаются ввиду низкой прочности материала.**
- 2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.**
- 3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.**

