

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «ОРТОНИКА»

«Утверждаю»

Директор ООО «ОРТОНИКА»

_____ Н.М. Соснина

« _____ » _____ г.

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 29.07.2018), Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 07.03.2018)"Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (Постановление Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" в редакции от 21.11.2018).

2.Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений ЛПУ, оказывающих стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны:

ЛПУ, оказывающие стоматологические услуги, являются изготовителями (исполнителями), и, одновременно, продавцами стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются **овеществленным выражением стоматологических услуг.**

Лечебно-профилактические учреждения, как продавцы и изготовители (исполнители) стоматологических услуг, несут ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию, в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями 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.

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, 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), 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»). В ООО «ОРТОНИКА» гарантийный срок указан в тексте договора.

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 работе (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 медицинских стандартов.

- Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

4. 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 (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 срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

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,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО «ОРТОНИКА») берет на себя обязательства:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные

пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации в договоре, в амбулаторной карте и в данном Положении). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам.

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.

7. 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.

8. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем стоматологическом учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

9. Данное Положение разработано на основе Положения, рекомендованного к применению всеми медицинскими учреждениями, оказывающими стоматологические услуги, независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности.

10. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение:

Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи, стоматологической ортопедической помощи, стоматологической ортодонтической помощи.

Приложение 1

СРОКИ гарантии и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи в ООО «ОРТОНИКА»

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка постоянной пломбы для молочного зуба	6 месяцев	12 месяцев
2.	Постановка постоянной пломбы для постоянного зуба	12 месяцев	24 месяца
3.	Съемная ретенционная ортодонтическая капа	2 месяца	6 месяцев
4.	Съемная ретенционная ортодонтическая пластинка и/или несъемный ретейнер	6 месяцев	12 месяцев
5.	Постоянная ортопедическая конструкция (вкладка, коронка, протез)	12 месяцев	24 месяцев

Данные сроки действительны при выполнении пациентом ПРАВИЛ оказания стоматологической помощи в ООО «ОРТОНИКА».

- 1. Профилактический осмотр пациента в ООО «ОРТОНИКА» (1 раз в 6 месяцев) если иное не прописано лечащим врачом в карте пациента.**
- 2. Процедура профессиональной гигиены в ООО «ОРТОНИКА» (1 раз в 6 месяцев) если иное не прописано лечащим врачом в карте пациента.**
- 3. При обращении за переделкой УСЛУГИ, оказанной в ООО «ОРТОНИКА» в другое лечебное учреждение гарантия аннулируется.**

