ПОЛОЖЕНИЕ                                                                                                                                                                об установлении гарантийных сроков и сроков службы  при оказании стоматологических услуг

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федерального Закона РФ  «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Стоматологическая поликлиника ,оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг.  В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями пациент  имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

  2. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

        Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- 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 (пациент) 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 с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

      Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается  исполнителем в процессе ее оказания.

          Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

      Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (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 о выполнении работы и возмещения убытков.

3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока,   если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- 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, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

- рекомендует потребителю (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 потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 2, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

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

 6. В соответствии с установленными гарантиями безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

7. 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 стоматологическую клинику.

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

                                                         I. Обязательные гарантии

   При оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

•   безопасность – обеспечивается строгим  соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

  предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

•   составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

•   оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;

•   проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

•   тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;

•   индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

•   мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

•   проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

•   проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

•   динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

•   достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

          Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

                                            II. Гарантийные сроки  и сроки службы

                                                       по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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 под протезирование.

 Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

•   при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

•   при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

  №                                   Наименование                 Срок гарантии                         Срок службы

 1 Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений   1 год                        2 года

2 Лечение среднего кариеса                                                               1 год                       2 года                                      3 Лечение глубокого  кариеса                                                            1 год                       2 года

4 Лечение  кариеса методом импрегнации                                       1 год                        2 года

5 Виниры из композитного материала                                               1 год                           2 года

    Примечание. 1.      Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

2.      Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента)  графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3.      При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4.      Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «СП «АТАКА». В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

                                              2. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям  относятся:

•   металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

•   безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

•   съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);  К временным ортопедическим конструкциям  относятся:

•   временные коронки;

•   временные замещающие протезы.

  №   Наименование  конструкций                            Срок гарантии                   Срок службы

1 Коронки:

 2 - из пластмассы временные                                      1 месяц                              3 месяца

3 - цельнолитые                                                             2 года                                   5 лет

 4 - цельнолитые, облицованные пластмассой             6 месяцев                             1 год

5 - металлокерамические (любой сплав)                       2 года                                  5 лет

6 -  металлокерамические на имплантате                      2 года                                     5 лет

7 - из диоксида циркония                                                  2 года                                  5 лет

8 Бюгельный протез                                                           2 года                                 5 лет

9 Виниры                                                                             1 год                                    2 года

10 Съемный пластиночный протез                                    6 месяцев                         2 года

Примечание:

1.      Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки  постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2.      Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

•  на установку временных ортопедические конструкции;

•  при невыполнении рекомендованного плана лечения.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить   гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

•  наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

•  наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

•  при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

3.      Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с  записью в амбулаторной карте.

4.      Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

5.      В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций  осуществляется на возмездной основе.

6.      Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если  по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

7.      До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

• выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

• выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

                                             3. Услуги по ортодонтической стоматологии

  К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению  зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения  зубочелюстной аномалии и четких результатов. Исполнитель вправе гарантировать: • точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; • подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; • улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

 №                  Наименование                             Срок гарантии                              Срок службы

1  Ретенционные аппараты после снятия брекетсистемы:

2 -  каппа однослойная                                     8 месяцев                                      12 месяцев

3 -  несъемный ретейнер                                 12 месяцев                                    24 месяца

4 -  вестибулярная пластинка                           12 месяцев                                 24 месяца

          Примечание:

1.      Гарантийный срок  на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2.      Гарантийный срок аннулируется:

•  при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

•  при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

•  при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;

•  после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

                                             III. Стоматологические услуги, на которые

                                      устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 2, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

К их числу относятся:

•   обработка и пломбирование корневых каналов;

•   профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

•   амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;

•   лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

•   ортодонтическое лечение;

•   профессиональное отбеливание зубов;