УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.И. Гарист

«01» января 2018 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории Республики Карелия

1. **Настоящее Положение создано в целях:**

- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ЛПУ и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;

- оказания правовой помощи руководителям стоматологических учреждений.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-Ф3 «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).   
3. 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 – потребителя-ми (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 (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) 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.

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»).

4. 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 медицинским требованиям и технологиям.   
- Гарантийный срок (Приложение 1;2) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.   
5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодомвремени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.  
На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1;2) 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.  
  
6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ( в лице медицинских учреждений, оказывающих стоматологические услуги) 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). В противном случае срок службы 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). Гарантия утрачивается в случаях: попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом; неявки пациента в срок, указанный врачом; несоблюдение врачебных рекомендаций и назначений.   
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.  
8. Стоматологические услуги, не указанные в приложении №1;2, не имеют установленных сроков службы в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.   
9. Руководителям медицинских учреждений рекомендуется установить для своего учреждения срок службы и гарантийный срок на работу при оказании стоматологической помощи. При этом, учреждения имеют право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые ими сроки не могут быть ниже установленных в Приложении №1;2 настоящего Положения.  
10. 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.   
11. Данное Положение рекомендуется к применению всеми медицинскими учреждениями, оказывающими стоматологические услуги, независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности.  
12. 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.

Приложения:

- №1 Гарантийные сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

- №2 Гарантийные сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

Приложение№1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Пломба из хим.композита (жидкость-порошок), стеклоиономерного цемента I-V класс по Блэку (I, II, III, IV, V) | 6 месяцев | 9 месяцев |
| Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами | 6 месяцев | 1 год |
| Пломба из хим.композита (паста-паста) I, II, III, IV, V класс по Блэку | 6 месяцев | 1 год |
| Пломба с парапульпарными, внутрикорневыми штифтами | 6 месяцев | 1.5 года |
| Пломба из композита светового отверждения, стеклоиономерного цемента I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| Пломба из композита светового отверждения, стеклоиономерного цемента II, III, IV, V класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| Пломба с парапульпарными штифтами | 1 год | 1,5 года |
| Виниры, косметическая реставрация | 9месяцев | 1,5 года |
| Вкладки | 1 год | 2 года |
| Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) I, V класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) II класс по Блэку | 0,5 месяца | 1 месяц |
| Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) III по Блэку | 1,5 месяца | 1 месяц |
| Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного) IV класс по Блэку | Нет | Нет |
| Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент) I, III, IV, V класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяцев |
| Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодентII класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| Пломба металлосодержащая I, III, IV, V класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| Пломба металлосодержащая II класс по Блэку | 9 месяцев | 1.5 года |

Данные сроки   рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущем процессом – у взрослых, компенсированной степенью активности кариеса у детей.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

 При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Приложение№2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| **Вкладки** |  |  |
| Из металла | 1 год | 2 года |
| Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Из фарфора | 1 год | 2 года |
| Из пластмассы | 6 месяцев | 1 год |
| Культевые вкладки | 1 год | 2 года |
| Виниры | 9 месяцев | 1,5 года |
| **Коронки** |  |  |
| Из пластмассы (за исключением временных) | 9 месяцев | 1 год |
| Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Из фарфора | 1 год | 1,5 года |
| Из композиционного материала | 9 месяцев | 1,5 года |
| Штампованные коронки |  |  |
| Из стали | 1 год | 2 года |
| Из серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 1 год |
| Из золота | 1 год | 1,5 года |
| **Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой** |  |  |
| Из стали | 6 месяцев | 1 год |
| Из серебряно-палладиевого сплава | 6 месяцев | 1 год |
| Из золота | 6 месяцев | 1 год |
| **Коронки цельнолитые** |  |  |
| Из КХС | 1 год | 2 года |
| Из серебряно- палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| Из золота | 1 год | 1 год |
| Коронки цельнолитые с облицовкой | 6 месяцев | 1 год |
| Адгезивные протезы | 1 год | 1 год |
| **Мостовидные протезы** |  |  |
| *Паянные и*з стали | 1 год | 2 года |
| *Паянные и*з серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| *Паянные*из золота | 1 год | 2 года |
| *Цельнолитые* из КХС | 1 год | 2 года |
| *Цельнолитые* из серебряно-палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| *Цельнолитые* из золота | 1 год | 2 года |
| *Цельнолитые с облицовкой* из пластмассы из композиционного материала | 6 месяцев | 1 год |
| Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| Частичные съемные пластиночные протезы | 1 год | 1 год |
| Полные съемные пластиночные протезы | 1 год | 1 год |
| Напыление | 3 месяца | 6 месяцев |

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Сроки гарантии распространяются только на изделия.

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.

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