

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006) в целях определения гарантийных сроков и сроков службы стоматологических изделий.

2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в результате выполненной работы (стоматологическом изделии), пациент (его законный представитель) вправе по своему выбору потребовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- 2) соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- 3) безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- 4) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы (стоматологического изделия) пациенту.

3. **Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать пациенту возможность использования стоматологического изделия по назначению.

Существенный недостаток - это недостаток стоматологического изделия - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

4. Гарантийные сроки и сроки службы выполненной работы (стоматологических изделий) установлены в Приложении к настоящему Положению.

5. Сроки гарантии и сроки службы указываются лечащим врачом в медицинской карте пациента.

6. При установлении пациенту гарантийного срока и срока службы на результат выполненной работы лечащий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья и возраст пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- 7) другие обстоятельства, влияющие на сохранение результата выполненной работы.

7. В целях сохранения гарантийного срока пациент должен соблюдать необходимые мероприятия по уходу за состоянием полости рта:

- 1) посещать своего лечащего врача в соответствии с назначением, соблюдать периодичность профилактических осмотров;
- 2) соблюдать все предписания лечащего врача;
- 3) соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения;
- 4) информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- 5) соблюдать индивидуальную гигиену полости рта.

8. Гарантийные сроки аннулируются:

- 1) при коррекции протеза, произведенной самостоятельно либо в других ЛПУ.
- 2) при утере ортопедической конструкции либо ее части.
- 3) при несоблюдении мероприятий по уходу за состоянием полости рта (п. 7 настоящего Положения).

9. Порядок обращения пациента при возникновении претензии по качеству выполненной работы (стоматологического изделия):

- 1) пациент обращается к лечащему врачу с просьбой устранить недостаток;
- 2) лечащий врач составляет акт осмотра пациента, в котором фиксирует наличие или отсутствие недостатка. В случае необходимости лечащий врач проводит контрольно-диагностические процедуры (рентген и др.). Акт подписывается лечащим врачом и пациентом (законным представителем). Данный акт хранится в медицинской карте пациента, копия акта направляется заместителю директора ООО «Гамма-Урсула»;
- 3) при наличии возможности лечащий врач устраняет недостаток сразу при обращении пациента;
- 4) при наличии существенных недостатков в выполненной работе в течение 5 рабочих дней проводится внутренняя медицинская экспертиза по документам, представленным лечащим врачом (акт осмотра пациента, рентгеновские снимки, диагностические модели, медицинская карта пациента и др.);
- 5) по результатам медицинской экспертизы комиссия выносит решение, в котором указываются:
 - причины возникновения существенных недостатков и связь оказания медицинской помощи в ООО «Гамма-Урсула» с причинами возникновения существенных недостатков;
 - порядок устранения существенных недостатков (в каком объеме, за чей счет, в какие сроки);
- 6) пациент (его законный представитель) уведомляется о результатах экспертизы и дальнейших действиях.

Приложение: Гарантийные сроки и сроки службы выполненной работы (стоматологических изделий)

Гарантийные сроки и сроки службы выполненной работы (стоматологических изделий)

1. На лечение стоматологических заболеваний гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.
2. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются на следующие стоматологические изделия:

Вид стоматологического изделия	Гарантийный срок	Срок службы
ТЕРАПИЯ		
Пломба при некариозном поражении	1 месяц	3 месяца
Пломба при поверхностном кариесе	3 месяца	6 месяцев
Пломба при глубоком кариесе	3 месяца	6 месяцев
Пломба при кариесе депульпированного зуба	3 месяца	6 месяцев
Пломба при среднем кариесе	6 месяцев	1 год
Пломба при эстетических реставрациях	6 месяцев	1 год
Пломба при диагнозе пульпит (при разрушении коронковой части зуба более 50%)	2 недели	1 месяц
Пломба при диагнозе периодонтит	2 недели	1 месяц
ОРТОПЕДИЯ		
Съемные конструкции (пластиночные протезы)	6 месяцев	1 год
Комбинированные протезы	1 год	2 года
Несъемные конструкции	1 год	2 года
Временные конструкции	-	2 недели
Каппы	-	2 недели
ОРТОДОНТИЯ		
Стоматологические изделия (в т.ч. брекеты)	гарантийный срок устанавливает изготовитель	в течение срока лечения
Шинирующие конструкции	гарантийный срок устанавливает изготовитель	3 месяца
Имплантаты	гарантийный срок устанавливает изготовитель	срок службы устанавливает изготовитель
Ретейнеры, ортодонтические конструкции	3 месяца	6 месяцев

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше установленных настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных настоящим Положением, устраняются за счет средств страховой компании.