

Утверждено
Приказ № 181 от 01.10.2012г.
Директор ООО «Дента+»
Синельникова А.Г.



Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях

«Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях».

Настоящее положение разработано Стоматологической Ассоциацией России в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между лечебно-профилактическим учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных стоматологических учреждений.

Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её оказание предполагает наличие овеществлённого результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т. д. С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны, - имеет место наличие овеществлённого результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров - договора об оказании услуги, договора-подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определённого осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществлённой форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не предоставляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществлённого результата работы и как следствие - установление срока годности и срока службы в соответствии со статьёй 5 «Закона о защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер. 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 (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) 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 в праве 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»).

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент в праве потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

уменьшения цены выполненной работы;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее ему переданную 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 окончания комплексной стоматологической помощи.

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

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 на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент в праве 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 срок, установленный договором.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору в праве потребовать:

соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы;

возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в том числе и лечебно-профилактическое учреждение, оказывающее стоматологическую помощь):

в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем, вследствие нарушения им правил использования результатов 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.

В соответствии со ст. 10 Закона «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 амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года и 10 лет).

Так же исполнитель обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической помощи, а именно рекомендовать 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).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после приёма работы пациентом вследствие нарушения правил использования результатов работы.

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 проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний, осложнения лечатся в общем порядке на возмездной основе.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию необходимо 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 страховой компании.



Настоящее положение должно действовать до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или областном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Список утверждаемых приложений (являются неотъемлемой частью Положения):

- Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической помощи;
- Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи;
- Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

Приложение № 1 к «Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории города Серпухова»

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения 4 критериев:

Терапевтическая стоматология

Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом, в результате пломбирования.

Краевое прилегание. Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд задерживается, видимой щели нет.

Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует).

Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме отсутствует)

Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующее: выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба. Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

Ортопедическая стоматология

Не существенные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

1.

1. При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменения цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протезов.
3. Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
4. Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

1. При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т. ч. откол облицовки.
3. Неплотное прилегание коронки к уступу и шейки зуба.
4. Перелом протезов.
5. Расцементировка несъемных конструкций протезов.



Гарантийные обязательства на Терапевтическую стоматологию

Приложение № 2 к «Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи»

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)		
1.1.1.	I класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блеку	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3	III класс по Блеку	1,5 месяца	1 месяц
1.1.4	IV класс по Блеку	Нет	Нет
1.1.5	V класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.2	Пломба из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блеку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.3	III класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блеку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба из металлосодержания		
1.3.1.	I класс по Блеку	1 год	2 года



1.3.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	III класс по Блеку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блеку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блеку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок)		
1.4.1.	I класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блеку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
1.5.1.	I,II,III,IV,V классы по Блеку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения		
1.6.1.	I класс по Блеку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV, V классы по Блеку	9 месяцев	1,5 года
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Вениры	9 месяцев	1,5 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленнотекущем процессе. При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30,0%; при КПУ более 18 – сроки снижаются на 50,0%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70,0%.



Гарантийные обязательства на Ортопедическую стоматологию

Приложение № 3 к «Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи»

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Вкладки:		
2.1.1	Из металла	1 год	2 года
2.1.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4	Из пластмассы	6 мес.	1 год
2.2	Вениры	9 мес.	1,5 года
2.3	Коронки:		
2.3.1	Из пластмассы	9 мес.	1 год
2.3.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3	Из фарфора	1 год	1,5 года
2.3.4	Из композиционного материала	9 мес.	1,5 года
2.4	Штампованные коронки:		
2.4.1	Из стали	1 год	2 года
2.4.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3	Из золота	1 год	1,5 года
2.5	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		



2.5.1	Из стали	6 мес.	1 год
2.5.2	Из серебряно-палладиевого сплава	6 мес.	1 год
2.5.3.	Из золота	6 мес.	1 год
2.6	Коронки цельнолитые:		
2.6.1	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3	Из золота	1 год	1 год
2.7	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 мес.	1 год
2.8	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9	Мостовидны протезы:		
2.9.1	Паяные:		
2.9.1.1	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.1.3	Из золота	1 год	2 года
2.9.2	Цельнолитые		
2.9.2.1	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2	Из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.3	Из золота	1 год	2 года
2.9.3	Цельнолитые с облицовкой:		
2.9.3.1	Из композиционного материала	6 мес.	1 год
2.9.4	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.12	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года



2.13

Напыление

3 мес.

6 мес.

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза

