

**ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В ООО «ДЕНТ-АРТ ЭСЕТИК»**



УТВЕРЖДЕНО:
Директор
Л. Ю. Романова

Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 04.10.2012 года № 1006);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- отбеливание зубов.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей, рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- непрямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные;

Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы.

Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем.

Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом). Цель разработки положения - регулирование взаимоотношений между ООО «Дент-Арт Эстетик» и пациентами при оказании платных медицинских услуг: защита врача-стоматолога от несправедливых притязаний пациентов, с одной стороны, и защита пациента от некачественных результатов недобросовестной работы некоторых врачей-стоматологов, с другой стороны.

Стоматологическая помощь имеет комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров - договора об оказании услуг и договора подряда (сочетание выполненной медицинской услуги и наличие о вещественного результата).

Пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

Гарантия качества лечения - временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется функциональная ценность выполненной работы.

Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае выявления недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования пациента, (безвозмездное устранение недостатков, уменьшение цены на выполненную работу, безвозмездное повторное выполнение работы с использованием ранее примененных методик и материалов, возмещение расходов потребителя другому лицу), в случае выполнения им некачественной работы. Гарантийный срок исчисляется со дня сдачи работы или окончания лечения.

Срок службы - период, в течение которого обеспечивается возможность использования результата работы. Он возникает с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

В случае выявления существенных недостатков (невозможность использования результата выполненной работы) пациент вправе предъявить претензии исполнителю, если будет доказано, что он возник до принятия результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель отвечает за недостатки в работе в течение гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работ, действия третьих лиц или непреодолимой силы. В течение установленного срока службы исполнитель отвечает только за существенные недостатки работы, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента.

В соответствии со ст.10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «Дент-Арт Эстетик» предоставляет потребителю информацию о сроках гарантии и сроках службы (*информация на стенде в регистратуре*).

ООО «Дент-Арт Эстетик» предоставляет пациенту информацию о правилах и условиях эффективного использования результата проведенного лечения и рекомендует проведение необходимых мероприятий для сохранения результата (периодичность осмотров, соблюдение гигиены полости рта).

ООО «Дент-Арт Эстетик» не отвечает за недостатки, возникшие в течение гарантийного срока в результате нарушения правильного использования результата проведенного лечения.

Настоящее Положение действует до момента принятия других нормативных актов на федеральном или территориальном уровне.

Стандартами оказания медицинской помощи гарантии делятся на прогнозируемые и безусловные.

- **Безусловные гарантии** — это список обязательных условий, на которые имеет право каждый пациент, ввиду того, что они предусмотрены медицинским канонами, требованиями к медицинским учреждениям и лечащим специалистам. Подробнее о них вы можете узнать из Положения о предоставлении гарантий.
- **Прогнозируемые гарантии** устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. Ниже мы приведем таблицу, согласно которой мы обязуемся бесплатно и своевременно устранять все осложнения и недостатки, возникшие в течение указанных сроков.

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы, такие как профессиональная гигиена всей полости.

Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи.

**ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ
В ООО «ДЕНТ-АРТ ЭСТЕТИК»**

№ п/п	Наименование	Сроки гарантии	Сроки службы
1	Стоматология терапевтическая		
	<i>Постановка пломб, эстетическая реставрация</i>		
1.1	<i>Пломба из химического композита «Жидкость+порошок»</i>		
1.1.1	1-2-3-4-5 классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	12 месяцев
1.2	<i>Пломба из химического композита «паста+паста»</i>		
1.2.1	1-2-3-4-5 классы по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	18 месяцев
1.3	<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
1.3.1	1 класс по Блэку	12 месяцев	24 месяцев
1.3.2	2-3-4-5 классы по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3.3	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	24 месяца
1.3.4	Виниры	9 месяцев	18 месяцев
1.3.5	Вкладки	12 месяцев	24 месяца
2	Стоматология ортопедическая		
2.1	<i>Вкладки</i>		
2.1.1	Из металла	12 месяцев	24 месяца
2.1.2	Из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.1.3	Из пластмассы	9 месяцев	12 месяцев
2.1.4	Виниры	9 месяцев	18 месяцев
2.2	<i>Коронки</i>		
2.2.1	Из пластмассы	9 месяцев	12 месяцев
2.2.2	Из металлокерамики	12 месяцев	24 месяца
2.2.3	Из композиционного материала	9 месяцев	18 месяцев
2.3	<i>Штампованные коронки</i>		
2.3.1	Из стали	6 месяцев	12 месяцев
2.3.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	12 месяцев
2.4	<i>Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой</i>		
2.4.1	Из стали	6 месяцев	12 месяцев
2.4.2	Из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	12 месяцев
2.5	<i>Коронки цельнолитые</i>		
2.5.1	Из КХС	12 месяцев	24 месяца
2.5.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	24 месяца
2.5.3	С облицовкой	6 месяцев	12 месяцев
2.5.4	Адгезивные протезы	12 месяцев	12 месяцев
2.6	<i>Мостовидные протезы</i>		
2.6.1	<i>Паяные</i>		
2.6.1.1	Из стали	12 месяцев	24 месяца
2.6.1.2	Из серебряно-палладиевого сплава	12 месяцев	24 месяца