1. Общие положения:

     1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г., Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г. № 2300-1 9, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012г.
     1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания стоматологических услуг. Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие овеществленного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.
     С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны – имеет место наличие овеществленного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров – договора об оказании услуг и договора подряда. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного ощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществленного результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей». В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер. В силу положений
     Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» , утвержденных постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012г., 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), так как в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатком 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»), а в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

2. Гарантийный срок:

     2.1.Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб и протезов, ортодонтических аппаратов и др.
     2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования Пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:
— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
— соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
— безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.
     2.3.Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы.
Пациентом, то есть с момента завершения лечения каждого случая.
     2.4.Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.
     2.5.Гарантийный срок при оказании стоматологической помощи:

№               Наименование                          Срок гарантии
1.     Пломба из химического композита  6 месяцев
2.     Пломба из композита светового отверждения  1 год
3.     Композиционные виниры  9 месяцев
4.     Композиционные вкладки  1 год
5.     Литые вкладки  1 год
6.     Керамические вкладки  1 год
7.     Керамические виниры  9 месяцев
8.     Коронки пластмассовые:
Временные  1 месяц
Постоянные  6 месяцев
9. Коронки металлокерамические  1 год
10. Коронки литые  1 год
11. Коронки штампованные  1 год
12. Коронки керамические  1 год
13. Мостовидные керамические протезы  1 год
14. Мостовидные металлокерамические протезы  1 год
15. Мостовидные цельнолитые протезы  1 год
16. Бюгельные протезы  1 год
17. Частичные съемные пластиночные протезы  1 год
18. Полные съемные пластиночные протезы  1 год
19. Съемный пластиночный ортодонтический аппарат  1 год
20. Каппа OSAMU  6 месяцев
21. Несъемные ретейнер  1 год

3. Сроки службы:

     3.1.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, то есть с момента окончания комплексной стоматологической помощи.
     3.2.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 требуются большие затраты (например полный перелом протеза, не подлежащий починке, выпадение пломбы).
     3.3.В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.
     3.4.Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.
     3.5.Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:
— соответствующего 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.
     3.6.Сроки службы при оказании стоматологической помощи:

№           Наименование                          Срок службы
22. Пломба из химического композита  1 год
23. Пломба из композита светового отверждения  2 года
24. Композиционные виниры  2 года
25. Композиционные вкладки  2 года
26. Литые вкладки  2 года
27. Керамические вкладки  2 года
28. Керамические виниры  2 года
29. Коронки пластмассовые:
Временные  2 месяца
Постоянные  1 год
30. Коронки металлокерамические  3 года
31. Коронки литые  3 года
32. Коронки штампованные  2 года
33. Коронки керамические  3 года
34. Мостовидные керамические протезы  3 года
35. Мостовидные металлокерамические протезы  3 года
36. Мостовидные цельнолитые протезы  3 года
37. Бюгельные протезы  3 года
38. Частичные съемные пластиночные протезы  3 года
39. Полные съемные пластиночные протезы  3 года
40. Съемный пластиночный ортодонтический аппарат  1 год
41. Каппа OSAMU  8 месяцев
42. Несъемные ретейнер  2 года

4. Обязанности исполнителя.

     4.1. В течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если они возникли до принятия работы потребителем, а не вследствие нарушения им правил использования результата 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.
     4.2. В соответствии со ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет Пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре).
     4.3. Также исполнитель обязан своевременно предоставить Пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной 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.).
     4.4. Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если они возникли после принятия работы Пациентом и вследствие нарушения им правил использования результатов работы.

5. Особые условия

     5.1.Стоматологические заболевания, не указанные в настоящем Положении, 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.
     5.1.1. Гарантия не распространяется на:
• обработку и пломбирование корневых каналов;
• профессиональную гигиеническую чистку полости рта;
• временные пломбы;
• ортодонтическое лечение;
• хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
• лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
• отбеливание зубов.

• лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на лечение зубов, леченных ранее в других лечебных учреждениях по поводу анологичных заболеваний.
     5.1.2. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) не возможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.
     5.2. Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации:
     5.2.1. Эндодонтическое лечение:
Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.
     5.2.2. Постановка имплантатов:
Гарантируется полное приживление имплантатов в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более).
Во всех случаях пациенту гарантируется:
• обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
• использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
• безболезненность установки имплантата;
• врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
     5.2.3.Удаление зуба:
Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:
• безболезненно;
• с адекватным хирургическим вмешательством.
Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:
• воспаление;
• кровотечение;
• отек;
• боль.
     5.2.4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)
Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:
• в 80% случаев — излечение гингивита;
• в 50% — остановку развития пародонтита и пародонтоза

     5.3.При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в настоящем Положении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.
     5.4.При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды работы уменьшаются на 50%.
     5.5.При нарушении графиков профилактических осмотров гарантия аннулируется.
     5.6.При протезировании с опорой на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

6. Срок действия

     6.1. Настоящее Положение действует до его отмены или до принятия нового положения приказом директора ООО «Артур».