

Положение об установлении гарантийных обязательств при оказании стоматологической помощи в АО «Стоматологическая поликлиника №1».

- 1. Настоящее Положение разработано в целях:** улучшения регулирования взаимоотношений между АО «Стоматологическая поликлиника №1» и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств пациента, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования .
- 2. Настоящее Положение разработано** в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее -ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее -Закон), Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. № 736 (далее - Правила).
- 3. Необходимость разработки данного Положения обусловлена** развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог-пациент, с другой стороны. Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие осуществленного 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 осуществленного 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 возмездного оказания услуг и договора подряда. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде осязаемого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги, в связи с чем установление гарантийного срока или срока службы на услугу предоставляется возможным.

Выполнение работы, напротив, предполагает наличие осуществленного результата работы и, как следствие, – установление срока гарантийных обязательств в соответствии со ст. 5 Закона.

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантийных обязательств при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона и Правил пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, а по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Отсутствие установленных исполнителем гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности исполнителя, так как в соответствии с Законом, если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст. 29 Закона) в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п. 6 ст. 29 Закона).

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия после лечения, в течение которого, не проявляются какие либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовления пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

4. **Гарантийные обязательства** – 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;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами при наличии документально зафиксированного официального заключения о выявленных недостатках.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медико-экономическим стандартам, принятым для исполнения в АО «Стоматологическая поликлиника №1», протоколам лечения, клиническим рекомендациям.

5. **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.
6. **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 для устранения которого требуются большие затраты (полная переделка протеза, перелечивание зуба, выполнение другой работы, как компенсация некачественного лечения).

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 или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не определен договором.

В случае возникновения существенных недостатков в процессе гарантийного срока или срока службы факт выявления определяет врачебная комиссия на основе изучения результата работы, протоколов ведения пациента, соответствия протоколов принятым медико-экономическим стандартам, протоколам лечения, клиническим рекомендациям, действующим на момент оказания услуги. Указанное требование, оформленное в соответствии с действующими нормативными документами, так же подлежит удовлетворению в те же самые сроки.

Устранение подобных требований осуществляется с ведома администрации и по ее распоряжению.

Если данное требование не удовлетворено в определенный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент, по своему усмотрению вправе потребовать:

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

7. **В соответствии с законодательством** Исполнитель (АО «Стоматологическая поликлиника №1»)
- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем 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.
8. **В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»** исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных обязательствах (в виде информации на стендах, либо других публичных местах, либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре). В противном случае применяются сроки предъявления требований, установленные законом (2 года и 10 лет).
- Так же 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.)
- Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результатов работы.
9. **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 большей степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний, осложнения лечатся в общем порядке, и на возмездной основе.
10. **При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию** предусматривается что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты возникшие по истечению гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет страховой компании.
11. **Настоящее Положение действует с 01 сентября 2023 года до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги**

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи.

1. Терапевтическая стоматология

№ п\п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита « жидкость - порошок»		
1.1.1.	1 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.2.	2 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.3.	3 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.4.	4 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.1.5.	5 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2	Пломба из химического композита « паста - паста»		
1.2.1.	1,2,3,4,5. класс по Блэку	6 месяцев	Один год
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	2 класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.3.	3,4,5 классы по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.4.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.5	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с низкой поражаемостью кариозной болезнью (КПУ зубов до 7) и компенсированным стабильным течением.
2. При КПУ зубов 13- 18 сроки снижаются на 30 %.
3. При КПУ больше 18 сроки снижаются на 50 %.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70 %.
5. При невыполнении рекомендаций врача, нарушении сроков профилактических осмотров, оговоренных в договоре при информированном согласии пациента, гарантийный обязательства аннулируются.

2. Ортопедическая стоматология.

№п\п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики, в тч из диоксида циркония	1 год	2 года
2.1.3.	Из фотополимера армированного	6 месяцев	1 год
2.1.4.	Из пластмассы армированной	6 месяцев	1 год
2.1.5.	Виниры	1 год	1,5 года
2.3.	Коронки		
2.3.1.	Из пластмассы	1 месяц	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	1 месяц	1,5 года
2.4.	Штампованные коронки		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебро - палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3.	Из золота	1 год	1,5 года
2.5.	Штампованные коронки, облицованные пластмассой		
2.5.1.	Из стали	1 год	1,5 года
2.5.2.	Из серебро - палладиевого сплава	1 год	1,5 года
2.5.3.	Из золота	1 год	1,5 года
2.6.	Коронки цельнолитые		
2.6.1.	Из СЛП	1 год	3 года
2.6.2.	Из КХС	1 года	3 года
2.6.3.	Из серебро - палладиевого сплава Из золота	1 год	2 года
2.7	Коронки цельнолитые с облицовкой	1 год	2 года
2,8.	Адгезивные протезы	1 месяц	1 месяц
2.9.	Мостовидные протезы		
	Паяные		
2.9.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.2.	Из серебро - палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.3.	Из золота	1 год	2 года
	Цельнолитые		
2.9.4.	Из СЛП в т ч из диоксида циркония	1 год	3 года
2.9.5.	Из КХС	1 года	3 года
2.9.6.	Из серебро - палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.7.	Из золота	1 год	2 года
	СЛП и Цельнолитые мостовидные протезы с облицовкой		
2.9.7.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
2.9.8.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.9.	Из керамики	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Пластиночные протезы при частичной адентии	1 год	2 года
2.12.	Пластиночные протезы при полной адентии	1 год	2 года

2.13.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
-------	-----------	----------	-----------

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50 %.
2. При протезировании с отступлением от клинических требований « по просьбе пациента» с его информированного согласия, сроки гарантии и службы не действуют.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийные обязательства аннулируются.
4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии системных заболеваний организма у пациента гарантийные обязательства оговариваются с пациентом индивидуально

МЕТОДИКА

Клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев;

Оценка пломб

1. Цвет пломбы соответствует цвету эмали зубов.

- 1.1. Да
- 1.2. Нет

2. Прилегание краев пломбы к тканям зуба.

(Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твёрдым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет).

- 2.1. Плотное
- 2.2. Имеются зазоры

3. Вторичный кариес под пломбой.

- 3.1. Да
- 3.2. Нет

4. Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба.

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

- 4.1. Да
- 4.2. Нет

5. Полирование пломбы.

- 5.1. Достаточно
- 5.2. Недостаточно

6. Оклюзионные контакты в области запломбированного (ых) зуба (ов).

- 6.1. Соответствуют норме
- 6.2. Нарушены

7. Цвет запломбированного зуба.

- 7.1. Изменён
- 7.2. Нет

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 следующие: 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. (приложение № 1)

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течении гарантийного срока:

- 1. При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы краевого прилегания, изменения цвета, рецидив кариеса по краю вкладки, винира.
- 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 винира, отлом части коронки зуба.
- 2. Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки.
- 3. Неплотное прилегание коронки к уступу, шейке зуба.
- 4. Перелом протеза.
- 5. Ущемление слизистой краем коронки или телом протеза.
- 6. Расцементировка несъёмных конструкций протезов.

КОММЕНТАРИИ
к « Положению об установлении гарантийных обязательств
при оказании стоматологической помощи в
АО « Стоматологическая поликлиника № 1».

Стоматологическая помощь является одним из самых массовых видов медицинской помощи населению, что объясняется широкой распространённостью стоматологических заболеваний и высоким уровнем интенсивности кариеса в России во всех возрастных группах. АО « Стоматологическая поликлиника № 1» оказывает стоматологическую помощь по программам добровольного медицинского страхования за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, а также за счёт личных средств граждан.

Таким образом, оно вступает в правовые отношения с гражданами или их представителями (страховые компании и др.), что соответственно, возлагает на него ответственность за качество оказываемой врачами - стоматологами продукции (пломбы, протезы и др.) и качество оказываемой услуги. В этом случае резонным является требование законодателя и гражданина о предоставлении определённых гарантий при оказании стоматологической помощи.

В настоящее время, отсутствуют какие - либо государственные сроки гарантий. Их разработкой занимается Стоматологическая ассоциация России, но это ответственное и сложное дело требует значительных и материальных затрат. А жизнь не стоит на месте, гарантии и медико - экономические стандарты нужны сегодня. Нужны, чтобы строить взаимоотношения врача стоматолога и пациента на цивилизованной, взаимно компромиссной основе. С одной стороны, чтобы защитить пациента от некачественных результатов недобросовестной работы некоторых врачей стоматологов, с другой защитить врача от необоснованных притязаний некоторых пациентов.

Настоящее положение определяет меру ответственности изготовителя услуг (врача стоматолога) перед ее получателем и в то же время определяет пределы претензий пациента в случае возникновения конфликта.