

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы

Приложение № 1 к приказу

№ 57 от 11.08.2017 г.

1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Миасс», именуемое в дальнейшем ИСПОЛНИТЕЛЬ, и пациентом, именуемым в дальнейшем ПОТРЕБИТЕЛЬ, при оказании стоматологической помощи по договорам:

- со страховыми медицинскими организациями (финансируемыми из фондов добровольного медицинского страхования),
- с работодателями (финансируемыми за счет средств предприятий, учреждений, организаций),
- с физическими лицами (финансируемыми из личных средств, а также из средств Министерства социальной защиты Челябинской области).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждено Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006).

3. В соответствии с Федеральным Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. от 03.07.2016 г.) «О защите прав потребителей» ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течение срока службы.

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

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 требуется большие затраты.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. ПОТРЕБИТЕЛЬ вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы в течение 30 дней с момента его предъявления, если более короткий срок не установлен договором;
- 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;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещение ранее оплаченных пациентом сумм (частично или полностью).

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

Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность только 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.

4. В соответствии с действующим законодательством ИСПОЛНИТЕЛЬ обязан:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, 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 устранять только существенные недостатки, если пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

5. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» ИСПОЛНИТЕЛЬ своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги.

Также ИСПОЛНИТЕЛЬ своевременно предоставляет пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата стоматологической услуги. 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 результата работы.

6. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, сопровождающиеся материальным результатом (пломба, вкладка, коронка, зубной протез) указаны в Таблице 1.

7. При некоторых клинических ситуациях, когда лечение возможно, но прогноз сомнителен, а пациент настаивает на проведении лечения, составляется дополнительное соглашение к договору об оказании платных стоматологических услуг «Согласие о лечении без гарантии» и лечение проводится без предоставления каких-либо гарантийных обязательств со стороны ИСПОЛНИТЕЛЯ. При возникновении недостатков или существенных недостатков лечения этих заболеваний устранение их проводится в общем порядке, на возмездной основе.

Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании стоматологических услуг

в ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г.Миасс»

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Терапевтическое лечение		
	- Пломба из стеклоиономерного цемента	6 мес.	24 мес.
	- Пломбирование зуба (реставрация) при рекомендации покрыть зуб коронкой	1 мес.	-
	- Пломба из композиционного светоотверждаемого материала	12 мес.	60 мес.

- Пломба из химического композита	12 мес.	24 мес.
2 Ортопедическая стоматология		
- Штифтовая вкладка (зуб)	12 мес.	24 мес.
- Несъемные протезы (коронки и мостовидные протезы):		
• Штампованные	6 мес.	12 мес.
• Композитные	6 мес.	12 мес.
• Цельнолитые	24 мес.	48 мес.
• Металлокерамические	24 мес.	48 мес.
• Шинирующая несъемная конструкция	6 мес.	12 мес.
- Съёмные протезы:		
• Пластмассовые частичные	12 мес.	24 мес.
• Пластмассовые полные	12 мес.	24 мес.
• Бюгельные	12 мес.	36 мес.
3 Ортодонтическая стоматология		
Аппарат Дерихсвайлера	1 мес.	6 мес.
Внеротовые аппараты	1 мес.	6 мес.
Съемный протез (пластинка)	1 мес.	6 мес.
Съемный аппарат одночелюстной	1 мес.	6 мес.
Съемный аппарат двухчелюстной	1 мес.	6 мес.
Вестибулярная пластинка	1 мес.	6 мес.
Каппы	1 мес.	2 мес.

Примечания к Таблице 1:

Гарантия не распространяется на естественный износ напыления, на втулки (матрицы) замковых креплений съемных протезов, на перебазировку съемного протеза.

Гарантийные сроки на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- эндодонтическое лечение;

- профилактическая гигиена;
- наложение повязки (временные пломбы);
- удаление зубов;
- результаты ортодонтического лечения;
- пародонтическое лечение;
- отбеливание зубов;
- операции: цистэктомия с резекцией верхушки корня;
- фиксация старых коронок, фиксация ранее изготовленных культевых вкладок, починка старых съемных пластмассовых коронок.

Гарантийные обязательства со стороны Исполнителя могут быть аннулированы в случае не выполнения пациентом правил и условий эффективного использования результата стоматологической услуги, а также неявки пациента на контрольно-профилактические осмотры каждые 6 месяцев.

При обнаруженной на контрольно-профилактическом осмотре неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки уменьшаются на 70%.