«Утверждаю»

Директор ООО «ДСП» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.С.Воронина «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_г.

**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Детская стоматологическая поликлиника»**

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

* со страховыми медицинскими организациями (финансируемых из фондов добровольного медицинского страхования),
* с работодателями (финансируемых за счет средств предприятий, учреждений, организаций),
* с физическими лицами (финансируемых из личных средств).

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. Необходимость разработки настоящего 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.

4. В силу положений Закона РФ «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.(например: полный перелом протеза или выпадение пломбы)

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;
* 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.

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 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.

5. В соответствии с действующим законодательством ИСПОЛНИТЕЛЬ

* 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.

6. 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.

Также Исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами и т.д. в соответствии с установленными стандартами.) В случае несоблюдения пациентом указанных требований , последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результата несоблюдения указанных требований.

7. Гарантийный срок и срок службы на стоматологические услуги, сопровождающиеся материальным результатом (пломба, коронка, зубной протез) указаны в  приложении № 1.

Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности 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.

8. При некоторых клинических ситуациях, когда лечение возможно, но прогноз сомнителен, а пациент настаивает на проведении лечения, данные условия указываются в плане лечения, «Согласие о лечении без гарантии» подписывается пациентом 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.

Приложение №1

**Гарантийные сроки и сроки службы**

**при оказании стоматологических услуг в ООО «Детская стоматологическая поликлиника»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | | Наименование | Гарантийный срок | | Срок службы | | |
| 1 | | **Терапевтическое лечение постоянных зубов** |  | |  | | |
| 1.1 | | **Пломба из стеклоиономерного цемента** |  | |  | | |
|  | | * кариес на жевательной поверхности зубов (I класс по Блеку) * кариес на вестибулярной поверхности всех групп зубов (Vкласс по Блеку) | 6 месяцев | | 9 месяцев | | |
|  | | |  | | --- | | * кариес на контактной поверхности малых и больших боковых (премоляры, моляры) зубов (II класс по Блеку) | | * кариес на контактной поверхности резцов и клыков без нарушения режущего края (III класс по Блеку) * кариес на контактной поверхности резцов и клыков   с разрушением режущего края; (IVкласс по Блеку) | | 3 месяца | | 6 месяцев | | |
| 1.2 | | **Пломбы из химического композита «паста-паста**» |  | |  | | |
|  | | * кариес на жевательной поверхности зубов (I класс по Блеку) * кариес на вестибулярной поверхности всех групп зубов (Vкласс по Блеку) | 3месяца | | 6 месяцев | | |
|  | | |  | | --- | | * кариес на контактной поверхности малых и больших боковых (премоляры, моляры) зубов (II класс по Блеку) * кариес на контактной поверхности резцов и клыков без нарушения режущего края (III класс по Блеку) * кариес на контактной поверхности резцов и клыков   с разрушением режущего края; (IVкласс по Блеку) | | 3 месяца | | 6 месяцев | | |
| 1.3 | | **Пломба из композиционного светоотверждаемого материала** |  | |  | | |
|  | | * кариес на жевательной поверхности зубов (I класс по Блеку) * кариес на вестибулярной поверхности всех групп зубов (Vкласс по Блеку) | 6 месяцев | | 9 месяцев | | |
|  | | |  | | --- | | * кариес на контактной поверхности малых и больших боковых (премоляры, моляры) зубов (II класс по Блеку) * кариес на контактной поверхности резцов и клыков без нарушения режущего края (III класс по Блеку) * кариес на контактной поверхности резцов и клыков   с разрушением режущего края; (IVкласс по Блеку) | | 3 месяцев | | 6 месяцев | | |
| 2 | | **Терапевтическое лечение молочных зубов** | 1 месяц | | 3 месяца | | |
| 3 | | **Ортодонтическая стоматология** |  | |  | | |
|  | | Несъемный ретейнер | 3 месяца | | 6 мес | | |
|  | | Съемный протез  Съемный аппарат одночелюстной  Съемный аппарат двухчелюстной  Каппы  Брекет-системы | 1месяц | | 3мес | | |
|  | | |  | | |
| **Условия действия гарантий в период гарантийного срока.**  **1**. Гарантийный срок предоставляется при условии соблюдения графика профилактических посещений и проведения комплекса профессиональной гигиены в ООО «ДСП» в соответствии с рекомендациями стоматолога, не реже 1раза в 6 месяцев.  **2.** При диагностировании декомпенсированной формы кариеса (о чем делается запись в карте пациента), сроки гарантии и службы на все виды терапевтического лечения снижаются на 50%  **3. Гарантия не распространяется**:  3.1.На случаи возбужденного психоэмоционального состояния ребенка во время приема, принудительного лечения зубов сменного прикуса.  3.2.На лечение зубов, эндодонтически ранее леченных в других клиниках;  3.3.На лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапекальной патологии;  3.4.На пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования)  3.5.На случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги (в случае травм), информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги  3.6.Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным.  К их числу относятся следующие услуги: профессиональная гигиена, эндодонтическое лечение (обработку и пломбирование корневых каналов), наложение повязки (временной пломбы), пародонтологическое лечение (лечение воспаление десны и окружающей зуб ткани), хирургические операции , в т.ч операция удаление зуба. В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.  3.7.Возникновения аллергических реакций и явлений гальванизма.  **4. Прекращение действия гарантии происходит в следующих случаях**:  4.1.В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения либо предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом, о чем делается соответствующая запись в истории болезни.  4.2.В случае осложнений, возникающих по причине неявки пациента в срок, указанный врачом (в том числе на очередной профилактический осмотр) или в связи с несоблюдением врачебных рекомендаций и условий Договора на оказание медицинских услуг.  4.3.В случае исправления недостатков (устранения, переделок и других вмешательств) в других медицинских учреждениях до осмотра врачами ООО «ДСП» и проведения врачебной комиссии.  4.4. Ремонта, порчи и исправления любых элементов ортодонтической конструкции самим пациентом.  4.5. Неудовлетворительного состояния гигиены полости рта. | | | | |  | | |