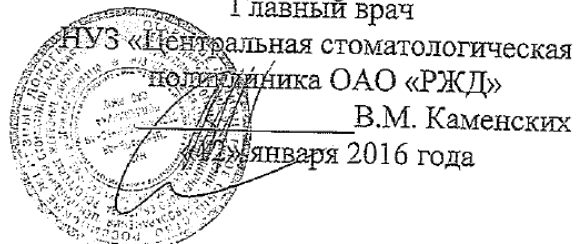


УТВЕРЖДАЮ

Главный врач



НУЗ «Центральная стоматологическая
поликлиника ОАО «РЖД»

В.М. Каменских

12 января 2016 года

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы на выполняемые виды стоматологических услуг (лечение и протезирование) при оказании стоматологической помощи в НУЗ «Центральная стоматологическая поликлиника ОАО «РЖД»

1. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между НУЗ «Центральная стоматологическая поликлиника ОАО «РЖД» (далее по тексту – Учреждение) и пациентами при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента; оказания правовой помощи руководителям стоматологических учреждений.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2 – ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27), Законом РФ от 21.11.2011 г. №323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 г. Москва «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
3. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений Учреждения, оказывающего стоматологические услуги, и пациентов с другой стороны: Учреждение, оказывающее стоматологические услуги,

является изготовителем (исполнителем) и одновременно продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребители (покупатели) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб, т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг. Учреждение, как продавец и изготовитель (исполнитель) стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы на работы при оказании стоматологических услуг. До настоящего времени эти понятия не введены в отрасль здравоохранения в целом и в стоматологию в частности. Между тем, в силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утвержденными Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27) пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков им возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы. Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками 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»).

4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
 - соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
 - 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 (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов. Гарантийный срок (Приложение №1 и №2) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложение №1 и №2) Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя. 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 или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы, если срок службы не установлен, то в течение 10 лет со дня принятия выполненной работы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом, если более короткий срок не установлен договором. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, 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.
6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель в лице Учреждения, оказывающий стоматологические услуги, обязан в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, а в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.
7. В соответствии со ст. Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 10 годам. Также исполнитель рекомендует 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. в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
8. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях №1 и №2, 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.
 9. Гарантийные сроки и сроки службы на выполняемые работы и услуги при оказании стоматологической помощи в НУЗ «Центральная стоматологическая поликлиника ОАО «РЖД» устанавливаются согласно Приложениям №1 и №2. При этом Учреждение имеет право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые сроки не могут быть ниже установленных в Приложениях №1 и №2 настоящего Положения.
 10. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем стоматологическом учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.
 11. Настоящее Положение действует в течение всего периода, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.
2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

П Р И Л О Ж Е Н И Е №1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической терапевтической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация:		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного):		
1.1.1.	I класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0.5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1.5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент):		
1.2.1.	I класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба металлосодержащая:		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
1.3.3.	III класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок):		
1.4.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5.	Пломба из химического композита (паста – паста):		
1.5.1.	I,II,III,IV,V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения:		
1.6.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
1.6.3.	III, IV, V класс по Блэку		
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры	9 месяцев	1.5 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариесе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%

П Р И Л О Ж Е Н И Е №2

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической ортопедической помощи

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.1.3.	Из фарфора	1 год	2 года
2.1.4.	Из композита	6 месяцев	1 год
2.2.	Виниры	9 месяцев	1.5 года
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	9 месяцев	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 композитного материала	9 месяцев	1.5 года
2.4.	Штампованные коронки:		
2.4.1.	Из стали	1 год	2 года
2.4.2.	Из серебряно – палладиевого сплава	1 год	1 год
2.4.3.	Из золота	1 год	1.5 года
2.5.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:		
2.5.1.	Из стали	6 месяцев	1 год
2.5.2.	Из серебряно – палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
2.5.3.	Из золота	6 месяцев	1 год
2.6.	Коронки цельнолитые:		
2.6.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.6.2.	Из серебряно – палладиевого сплава	1 год	2 года
2.6.3.	Из золота	1 год	1 год
2.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.8.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.9.	Мостовидные протезы:		
2.9.1.	Паяные:		
2.9.1.1.	Из стали	1 год	2 года
2.9.1.2.	Из серебряно – палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.1.3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.2.	Цельнолитые:		
2.9.2.1.	Из КХС	1 год	2 года
2.9.2.2.	Из серебряно – палладиевого сплава	1 год	2 года
2.9.2.3.	Из золота	1 год	2 года
2.9.3.	Цельнолитые с облицовкой:		
	Из пластмассы		
2.9.3.1.	Из композиционного материала	6 месяцев	1 год
2.9.4.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.10.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.11.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
2.12.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
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 нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
3. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.