«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО ДПО Академия
практической медицины «Абилити»
А.В. Елисеева

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В ООО ДПО АКАДЕМИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ «АБИЛИТИ»

1. 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 (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, его новыми требованиями к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог-пациент, с другой стороны.

ООО ДПО Академия практической медицины «Абилити», оказывающее стоматологические услуги, является изготовителям (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями, заказчиками) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, постановке пломб, т.к. они являются овеществленным выражением стоматологических услуг.

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока.

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, протезов.

3. 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 работы (оказанной услуги);
- 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 лицам.

Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

4. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (ООО ДПО Академия практической медицины «Абилити») 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.

5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

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 указанных требований (при условии информированности о них), пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.
7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы, пациент для их устранения может обратиться в ООО ДПО Академия практической медицины «Абилити» или в стороннюю организацию.
8. В соответствии с установленными гарантиями клиника безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
ДЕЙСТВУЮЩИЕ В ООО ДПО АКАДЕМИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ «АБИЛИТИ»

Терапевтическая стоматология взрослая

Постановка пломб, эстетическая реставрация (месяц)

ВИДЫ РАБОТ	СРЕДНИЕ СРОКИ (мес)
	ГАРАНТИЙНЫЙ
Пломба из композиционного светоотвержадемого материала:	
кариес на жевательной поверхности зубов	12
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12
кариес на контактной поверхности резцов и клыков	12
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	12
покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	12
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) по виду дефекта:	
кариес на жевательной поверхности зубов	6
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	6
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	12
кариес в придесневой области.	6
Наложение герметика:	
из композита	12
из стекломерного цемента (СИЦ)	12
из компомера	12

Ортопедическая стоматология (месяц)

ВИДЫ РАБОТ:	СРЕДНИЕ СРОКИ (мес)
	ГАРАНТИЙНЫЙ
Вкладки:	
— из безметалловых материалов	12
— из металла	12
— из композиционных материалов	12
— культевые штифтовые металлические	12
— виниры	12

Коронки:	
— из пластмассы (временные)	1 мес
— металлокерамика	12
— коронки на основе оксида циркония	12
— коронки цельнолитые	12
- коронки на имплантах	12
Мостовидные протезы	
— металлокерамические	12
— на основе оксида циркония	12
с опорой на импланты	12
Съемное протезирование:	
— частичные пластиночные протезы	12
— полные съемные протезы	12
— бюгельное протезирование	12

Условия действия гарантийного срока:

- если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания)
- снижение иммунологической реактивности организма (в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями)
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов, химиотерапия, лучевая терапия
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен
- самолечение (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом)
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии сроки службы снижаются на 1/3 (терапевтическое лечение);
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на ½ (терапевтическое лечение)
- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на ½
- в случае протезирования на имплантат в сторонней клинике гарантийные обязательства не сохраняются.

Не указанные выше стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы в связи с тем, что выполнение этих услуг связано с их спецификой и большой степенью риска возникновения осложнений после их проведения. Возникающие в результате такого вида лечения осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (удаление зуба);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

ООО ДПО АКАДЕМИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ «АБИЛИТИ» ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ГАРАНТИРУЕТ:

- безопасность лечения, которая обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента (с учетом его права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума – как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и ассистентов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения.