

**Общество с ограниченной ответственностью
"Стоматология для детей и взрослых"**

П Р И К А З

г. Канаш

«21» августа 2023 г.

№ 03 - од

[**Об утверждении Положения об
установлении гарантийных сроков и
сроков службы на овеществленный
результат оказания стоматологических
услуг в ООО «Стоматология для детей и
взрослых»**]

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»

Приказываю:

1. Утвердить Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы на овеществленный результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматология для детей и взрослых».
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.А. Счетчикова

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Стоматология для
детей и взрослых»
№ 03 - од от 21 августа 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
на овеществленный результат оказания стоматологических услуг
в ООО «Стоматология для детей и взрослых»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

1.2. Настоящее положение определяет сроки гарантии и сроки службы на овеществленный результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматология для детей и взрослых» (далее – Общество): пломбы, реставрации зубов, ортодонтические аппараты, и т.д.

II. Основные понятия

2.1. **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 овеществленного результата оказания стоматологических услуг.

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

- безвозмездного устранения недостатков 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 лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

2.3. **Недостаток** - несоответствие результата стоматологических услуг обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.4. **Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется 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 завершения оказания услуги.

2.5. **Существенный недостаток** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

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 работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 20 дней со дня его предъявления.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, 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,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

III. Порядок предоставления гарантий

3.1. В соответствии с действующим законодательством, Общество в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы (оказания услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования результатами работ, действий третьих лиц и/или обстоятельств непреодолимой силы.

3.2. В соответствии со ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», исполнитель своевременно предоставляет потребителю информацию об установленных гарантийных сроках (в виде настоящего Положения, информации на стенде, либо в виде записи в медицинской карте). В противном случае пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.

Также Общество своевременно предоставляет 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, и т.д., в соответствии с установленными стандартами).

3.3. Общество не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

3.4. В случаях, когда установленный гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки работы (услуги) обнаружены пациентом по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента принятия услуги (работы) пациентом, обязанности Общества по удовлетворению требований пациента сохраняют свою силу лишь в том случае, если пациент докажет, что недостатки возникли до передачи результата услуги (работы) пациенту или по причинам, возникшим до этого момента. Здесь бремя доказательства возлагается законодательством на пациента.

3.5. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) пациент вправе предъявить Обществу требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы.

IV. Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Обществе

4.1. В Обществе при оказании стоматологической помощи устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы по видам работ:

- при оказании услуг по стоматологии терапевтической в соответствии с приложением № 1 к настоящему положению;
- при оказании услуг по стоматологии ортодонтической в соответствии с приложением № 2 к настоящему положению;

4.2. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях №№ 1- 2, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

V. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

5.1. Гарантийные сроки и сроки службы отменяются в случаях:

5.1.1. Если пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока обращается в другое медицинское учреждение (исключение – неотложная медицинская помощь);

5.1.2. Пациент в течение лечения или гарантийного срока, самовольно пытался устранить недостатки.

5.1.3. Пациент не соблюдает рекомендации по проведению:

- периодических профилактических осмотров;
- гигиенических мероприятий;
- мероприятий по уходу за протезами;
- лечебных мероприятий.

5.1.4. Все отметки о рекомендациях по проведению данных мероприятий и об их нарушениях заносятся в амбулаторную карту стоматологического больного. Пациент ознакомливается с этими записями под роспись.

5.1.5. Если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующего заболевания, воздействие вредных факторов, в том числе длительный прием лекарственных препаратов).

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании услуг по стоматологии терапевтической**

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из композита светового отверждения		
1.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.	II класс по Блэку	8 месяцев	1,5 года
1.3.	III, IV, V класс по Блэку	8 месяцев	1,5 года
1.4.	C постановкой штифта	8 месяцев	2 года
1.5	Пломба из цементов светового отверждения	6 месяцев	1,5 года
2.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
3.	Временная пломба при подготовке корневого канала к протезированию	1 месяц	1 месяц
4.	Временное шинирование при заболеваниях пародонта	6 месяцев	1,5 года

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – постановка постоянной пломбы;
- при лечении осложненного кариеса (пульпита, периодонтита) пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

Приложение № 2 к Положению об
установлении гарантийных сроков и сроков
службы
на овеществленный результат оказания
стоматологических услуг в ООО
«Стоматология для детей и взрослых»

**Гарантийные сроки и сроки службы
при оказании услуг по стоматологии ортодонтической***

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Несъемный ретейнер	6 месяцев	9 месяцев
2.	Съемная пластинка	1 месяц	6 месяцев

**Гарантийный срок на услуги по стоматологии ортодонтической начинает действовать с момента установки ортодонтических конструкций потребителю (пациенту), что подтверждается записью в амбулаторной карте стоматологического больного.*