

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «ОРИС»

Ю. А. Кательников

«09» января 2014 г.

**Положение
об установлении гарантийного срока и срока службы при
оказании стоматологической помощи ООО «ОРИС»**

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).

Пациент ООО «ОРИС» имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Гарантийный срок – период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, ООО «ОРИС» обязано удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- 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.

Недостаток – несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов.

Срок службы – период, в течение которого ООО «ОРИС» обязуется обеспечить пациенту 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.

Существенный недостаток – 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, выпадение пломбы).

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 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.

В соответствии с действующим законодательством ООО «ОРИС»:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом 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.

ООО «ОРИС» 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.

На предоставляемые услуги и выполняемые работы по оказанию стоматологической помощи в ООО «ОРИС» настоящим Положением устанавливаются средние гарантийные сроки (Приложение 1).

Конкретные гарантийные сроки на выполненные работы (оказанные услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними.

Обнаруженные в период установленного гарантийного срока недостатки выполненной работы (оказанной услуги) - недостатки, не связанные с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий, - ООО «ОРИС» безвозмездно устраняет.

Гарантийные обязательства выполняются при соблюдении следующих условий:

- Выполнение пациентом плана индивидуальных профилактических мероприятий, назначенного врачом после лечения (не менее 1 раза в 6 месяцев);
- Обращение в ООО «ОРИС» в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения;
- Предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения пациента к ним за неотложной стоматологической помощью.

Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, биологических, химических и механических воздействий),

которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.

Гарантийные сроки указываются в гарантийных талонах установленного образца (Приложение 2).

На отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки не представляется возможным:

- Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- Профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- Наложение повязки (временной пломбы);
- Отбеливание зубов.

Приложение 1

Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:		
Кариес на жевательной поверхности зубов (1 класс по БЛЭКу);	1 год	3 года
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов (2 класс по БЛЭКу);	1 год	2 года
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (3 класс по БЛЭКу);	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области (4-5 классы по БЛЭКу);	1 год	2 года
Кариес атипичный (6 класс по БЛЭКу).	1 год	2 года
- Покрытие пломбировочным материалом губной, щечной (вестибулярной) поверхности зубов всех групп (виниры - прямое винирование)	1 год	2 года

Реставрация сколов металлокерамических протезов до 1/5 части лицевой поверхности	1 месяц	3 месяца
- Восстановление фасетки на металлической ортопедической конструкции светоотверждаемыми материалами	6 месяцев	9 месяцев
Пломба из композиционного материала химического отверждения:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов (1 класс по БЛЭКу);	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов (2 класс по БЛЭКу);	1 год	1 год
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (3 класс по БЛЭКу);	1 год	1 год
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области (4-5 классы по БЛЭКу);	6 месяцев	9 месяцев
Атипичный или кариес иммунных зон (6 класс по БЛЭКу);	6 месяцев	9 месяцев
Покрытие пломбировочным материалом губной, щечной (вестибулярной) поверхности зубов	6 месяцев	9 месяцев