



ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийного срока и срока службы на виды работ
при оказании стоматологической помощи
в ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа

1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №9 г. Уфа (далее Положение) создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между медицинской организацией (далее МО) и пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи в порядке ОМС; за счет личных средств пациента; в порядке добровольного медицинского страхования; за счет предприятий, учреждений, организаций.
2. Настоящее Положение разработано на основании и в соответствии с:
 - Конституцией Российской Федерации;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Бюджетный кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ в действующей редакции;
 - Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 21.12.2004г. №2300-1 в действующей редакции;
 - Федеральным законом «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996г. №7 – ФЗ;
 - Постановления Правительства №1006 от 04.10.2012г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
 - Конституцией Республики Башкортостан;
 - Законом Республики Башкортостан «Об охране здоровья граждан в Республике Башкортостан» от 04.12.2012г. №608-з;

- Постановлением Правительства Республики Башкортостан «Об утверждении требований к государственным учреждениям здравоохранения Республики Башкортостан, оказывающих платные услуги населению и перечня платных услуг, предоставляемых государственными учреждениями здравоохранения Республики Башкортостан от 20.07.2006г. №211 в действующей редакции

3. В связи с тем, что согласно действующему законодательству МО, оказывающие стоматологические услуги, являются изготовителями (исполнителями) и одновременно продавцами стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, зубных пломб, так как они являются овеществленным выражением стоматологических услуг. МО, как продавцы и изготовители (исполнители) медицинских стоматологических услуг, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством, за качество оказания услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы зубных протезов, зубных пломб при оказании медицинских стоматологических услуг. Пациент, являющийся согласно действующему законодательству потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению таковых и 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, так как в соответствии с п.3 ст.29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 21.12.2004г. №2300-1, если не установлен гарантийный срок, потребитель в праве предъявить требования, связанные с недостатками выполнения работы (оказанной услуги), в разумный срок в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

4. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 такого же 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 медицинским требованиям и технологиям.

Гарантийный срок (Приложения 1 и 2) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, то есть с момента оказания услуги.

5. Срок службы стоматологической услуги исчисляется со дня оказания и определяется периодом времени, в течение которого услуга пригодна к использованию. На протяжении установленных сроков службы (Приложения 1 и 2) МО 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 зубного 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, а в пределах срока службы. Указанные недостатки должны быть устранены 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;
 - расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице МО, оказывающей медицинские стоматологические услуги) обязан:
 - в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
 - в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.
7. В соответствии со ст.10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 21.12.2004г. № 2300-1 исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). Так же исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за зубными имплантатами и т.д.).

Гарантия утрачивается в случаях:

- попытки пациента самостоятельно вмешаться в процесс лечения или зубного протезирования без согласования с лечащим врачом;
- неявки пациента в срок, указанный врачом;
- несоблюдения врачебных рекомендаций и назначений.

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки в работе, возникшие в результате наблюдения указанных требований.

8. Стоматологические услуги, не указанные в Приложении 1 и 2 не имеют установленных сроков службы в связи с тем, что их оказание 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. При оказании стоматологической помощи в порядке ДМС, в случае установления страховой медицинской компанией гарантийных сроков выше, чем в МО, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой медицинской компании.
10. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном и республиканском уровне, регулирующие

взаимоотношения пациентов и МО, оказывающих медицинские стоматологические услуги.

Приложения:

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