**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантии качества стоматологической помощи и установлении гарантийного срока и срока службы овеществленных результатов стоматологических работ в стоматологической клинике ООО «Стоматология «Мастер-Класс»**

1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования отношений между ООО«Стоматология Мастер-Класс» и пациентами при оказании стоматологической помощи по договорам:
* с физическими лицами;
* со страховыми медицинскими организациями при финансировании ими фондов добровольного медицинского страхования);

**2.** Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

**3**. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена, с одной стороны, развитием законодательства о защите прав потребителей и повышением требований к производителям товаров и услуг, и, с другой стороны, наличием пробелов в регламентации отношений между производителями и потребителями такого специфического вида медицинских услуг, каким является стоматологическая помощь.

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями», в течение установленного гарантийного срока пациент имеет право предъявлять медицинской организации требования, связанные с любыми недостатками результата стоматологических работ, а в течение установленного срока его службы – требования, связанные с его существенными недостатками.

**4**. **Гарантии качества стоматологической помощи –** это обязательства медицинской организации:

* применять эффективные, безопасные и приемлемые для пациента медицинские технологии;
* использовать сертифицированные, безопасные и приемлемые для пациента фармакологические средства в пределах срока их годности и в соответствующих дозах;
* использовать сертифицированные, безопасные и приемлемые для пациента материалы с учетом срока их годности;

● обеспечивать соответствие овеществленных результатов стоматологической помощи требованиям функциональной надежности, безопасности и приемлемости для пациента, а также эстетическим требованиям, предъявляемым продуктам данного вида;

● обеспечивать для пациента условия психологического комфорта при оказании ему стоматологической помощи.

**5. Гарантийный срок** — это период, в течение которого Исполнитель (ООО «Стоматология «Мастер-Класс») обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

**Недостаток** – это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемым к продуктам данного вида.

**Несущественный недостаток** – это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

**Существенный недостаток** – это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и /или средств недостаток, способный стать причиной разрушения результата стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

В случае обнаружения устранимых недостатков пациент может по своему выбору потребовать:

● бесплатно устранить обнаруженные недостатки;

● соответственно уменьшить размер платы за выполнение работы;

● бесплатно выполнить аналогичные работы с использованием аналогичных материалов (если речь идет об изделии, пациент должен при этом возвратить исполнителю первоначальное изделие);

● степень существенности недостатка определяется врачебной комиссией.

Требование пациента об устранении недостатков должно быть удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления (если договором не предусмотрен более короткий срок).

Гарантийный срок исчисляется с момента принятия результата стоматологических работ пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

**6. Срок службы результата стоматологических работ** — это период, в течение которого исполнитель обязуется:

● обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);

● нести ответственность за возникшие по его вине существенные недостатки продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

**7.** В соответствии с действующим законодательством ООО «Стоматология «Мастер-Класс»

● в течение установленного гарантийного срока несет ответственность за любые недостатки результата стоматологических работ, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие нарушения им правил использования продукта, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

● в течение установленного срока службы несет ответственность за существенные недостатки результата стоматологических работ, если пациент докажет, что они возникли до принятия им работ или по причинам, возникшим до этого момента.

**8.** В соответствии со статьей 10 закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель должен своевременно предоставить пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы овеществленных результатов стоматологической помощи (в виде информации на стенде). В противном случае гарантийные сроки и сроки службы продуктов считаются не установленными и составляют 2 года и 10 лет.

Исполнитель также обязан своевременно предоставить пациенту необходимую и достоверную информацию о правилах обращения с продуктами стоматологических работ и ухода за ними, об обязательных и желательных гигиенических мероприятиях, периодичности профилактических осмотров и.т.д

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы пациентом вследствие несоблюдения им правил использования продукта или обращения с ним.

**9.** Если гарантийный срок, установленный для определенного продукта стоматологических работ страховой компанией, оплачивающей стоматологическую помощь пациенту в соответствии с договором добровольного медицинского страхования, превышает гарантийный срок, установленный исполнителем, то недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока исполнителя, устраняются за счет средств страховой компании.

**10.** Настоящее Положение действует с момента принятия и вступления в силу федеральных и региональных законодательных актов, регламентирующих отношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

***Приложение №1***

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных
результатов терапевтической стоматологической помощи
в ООО «Стоматология «Мастер-Класс»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Пломба из химического композита | 6 месяцев | 1 год |
| Пломба из композита светового отверждения | 1 год | 1,5 года |
| Пломба из композита светового отверждения (с внутриканальными штифтами) | 1 год | 2 года |

**Гарантийный срок** — это период, в течение которого Исполнитель
(ООО «Стоматология «Мастер-Класс») обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

**Срок службы** результата стоматологических работ — это период, в течение которого исполнитель обязуется:

● обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);

● нести ответственность за возникшие по его вине существенные недостатки продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

**Примечание**:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.

2. При КПУ зубов 13-18 — сроки сокращаются на 30%.

3. При КПУ больше 18 — сроки сокращаются на 50%.

4. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки сокращаются на 70%.

***Приложение№2***

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи**

**в ООО «Стоматология «Мастер-Класс»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| Вкладки из металла | 1 год | 2 года |
| Коронки | Из пластмассы | 9 месяцев | 1 год |
| Из металлокерамики, из безметалловой керамики | 1 год | 2 года |
| Цельнолитые и КХС | 1 год | 2 года |
| Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| Пластиночные протезы | Частичные съемные | 1 год | 2 года |
| Полные съемные | 1 год | 2 года |

**Гарантийный срок** — это период, в течение которого исполнитель
(ООО «Стоматология «Мастер-Класс») обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков овеществленного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

**Срок службы** результата стоматологических работ — это период, в течение которого исполнитель обязуется:

● обеспечить возможность использования продукта по назначению (его функциональную пригодность);

● нести ответственность за возникшие по его вине существенные недостатки продукта.

Срок службы результата стоматологических работ исчисляется со дня его принятия пациентом, т.е. с момента завершения соответствующих работ.

**Примечание**:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии и сроки службы сокращаются на 50%.

2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.