

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

1. Настоящее Положение разработано в целях: улучшения регулирования взаимоотношений между клиникой и пациентами при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию за счет средств предприятий, учреждений, организаций и личных средств пациента.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Закона РФ от 09.01.1996 г. № 2-ФЗ, Закона РФ от 17.12.1999 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27).

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

Стоматологическая помощь обладает определенной спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда ее оказание предполагает наличие овеществленного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т.д. С одной стороны, в подобных случаях речь идет об оказании медицинской услуги, с другой стороны — имеет место наличие овеществленного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров — договора об оказании услуг и договора подряда.

Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определенного ошутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществленной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществленного результата работы и как следствие — установление срока годности и срока службы в соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.

В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. № 27), **пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам — в течение срока службы.**

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя), т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков — в течение 10 лет (п. 6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

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 и протезов.

4. Гарантийный срок — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента. Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента завершения лечения каждого случая.

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

5. Срок службы — период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать 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 окончания комплексной стоматологической помощи.

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 протеза, не подлежащий починке, 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 исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

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.

6. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:

- в течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если они возникли до принятия работы потребителем, а не 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.

7. В соответствии со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде либо в виде записи в медицинской карте стоматологического больного, либо в договоре).

Также исполнитель обязан своевременно предоставить 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, уход за протезами и т.д.).

Исполнитель не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если они возникли после принятия работы пациентом и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

8. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы 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.

9. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию

10. Настоящее Положение действует

Примечания:

- 1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды работы уменьшаются на 50%**
- 2. При нарушении графиков профилактических осмотров гарантия аннулируется.**
- 3. При протезировании сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.**

до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.