

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

"Утверждено Приказом от 10. 09. 2017 № 55"

Директор ООО "Трайидент" Шкор Е. Ю.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями.

Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемые в медицинской стоматологической организации (СМО) ООО "Трайидент" стоматологические услуги, работы и порядок установления.

Гарантийный срок (гарантийные обязательства) – период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, СМО ООО "Трайидент" обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог сообщает пациенту и отображает данную информацию в медицинской карте.

Гарантийные обязательства в СМО ООО "Трайидент" устанавливаются дифференцированно на различные виды работ / услуг в соответствии с приведенным перечнем. На недостатки, не указанные в перечне, гарантийные обязательства не устанавливаются.

В течение установленного гарантийными обязательствами срока СМО ООО "Трайидент" обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг / работ, если они возникли не вследствие нарушения пациентом рекомендаций, действий третьих лиц и иных обстоятельств, не зависящих от качества изделия / оказанной услуги.

Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в СМО ООО "Трайидент", точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, то есть без гарантии положительного результата, о чем пациент предупреждается под роспись. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются.

Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках;
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на втулки (матрицы) и перебазировку протеза;

◦ на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в СМО "Трайидент" с острой болью.

Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги / работы:

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- эндодонтическое лечение;
- операция удаления зуба.

В таких случаях услуги по устранению возникающих осложнений в результате оказанных медицинских услуг оказываются в возмездном порядке.

Прекращение действия гарантии

Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения следующих требований:

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- в случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских организациях до осмотра врачами СМО "Трайидент".

СМО ООО "Трайидент" не несет ответственности и не несет гарантийные обязательства за недостатки, обнаруженные в течение срока гарантийных обязательств, если они возникли после оказания медицинской услуги вследствие нарушения пациентом рекомендаций по использованию результатов услуги.

Гарантийные обязательства не распространяются на случаи дефектов, возникших из-за развития осложнений после оказания медицинской услуги. Информацию об этом пациент получает от врача перед началом оказания медицинской услуги (например, в случае отторжения имплантатов), а также в случае травм.

При возникновении гарантийного случая пациент должен обратиться к администратору СМО "Трайидент" и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данное обращение гарантийным случаем или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. При возникновении спорных вопросов с лечащим врачом или по другим причинам пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу СМО ООО "Трайидент".

СМО ООО "Трайидент" оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

**Сроки гарантийных обязательств
при оказании возмездных медицинских услуг**

Вид работы	Возможные недостатки (поломки)	Гарантийный срок
Постоянная пломба в постоянном зубе	Выпадение пломбы	До 5 лет
Временная пластмассовая коронка прямого метода	Поломка коронок	До 1 недели
Временная пластмассовая коронка лабораторного метода	Поломка коронок	До 2 недель
Искусственная коронка и мостовидный протез из металлокерамики	Расцементирование протеза	До 5 лет
	Поломка металлических каркасов	До 5 лет
	Скол керамической облицовки	До 5 лет
Цельнокерамическая вкладка, коронка	Расцементирование протеза	До 5 лет
	Скол фрагмента цельнокерамической коронки или поломка	До 5 лет
Цельнокерамический винир	Расцементирование	До 5 лет
	Скол или поломка	До 5 лет
Литая культевая штифтовая вкладка	Расцементировка	До 5 лет
	Поломка	До 5 лет
Частичный съемный и полный съемный пластиночный протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера	До 6 месяцев
	Нарушение фиксации	До 1 года
Съемный бюгельный протез с кламерной системой фиксации	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, окклюзионные накладки	До 2 лет
Съемный бюгельный протез с замковой системой фиксации	Поломка протеза, трещина, окклюзионные накладки	До 2 лет
	Фиксация фрикционного замкового крепления	До 1 года
Съемный временный имедиат-протез	Поломка протеза, трещина, поломка кламмера, нарушение фиксации	До 3 месяцев
Первичное эндодонтическое лечение	Воспалительные явления в области верхушки корня	До 5 лет

Комментарий

В текстах договоров часто встречается такая формулировка: «Гарантийные обязательства Исполнителя 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, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях».

Роспотребнадзор считает такую формулировку неправомерной, поскольку она незаконно и необоснованно освобождает исполнителя от ответственности за возникшие недостатки. Так ли это?

Представим себе ситуацию, когда пациенту проведена полная санация полости рта, установлены гарантийные сроки на установленные пломбы. Через какой-то срок у человека обнаруживается серьезная стадия диабета, остеопороза (вымывания кальция из костей), у женщин устанавливается многоплодная беременность. Все эти состояния оказывают прямое и непосредственное негативное влияние на состояние зубов и десен пациента при отсутствии какой-либо вины со стороны исполнителя.

По смыслу ст. 401 ГК РФ, абз. 2 ч. 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей подобные заболевания, физиологические состояния – это форс-мажорные обстоятельства (действие непреодолимой силы), за которые ни одна из сторон не отвечает: «В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы».

К принципам определения непреодолимой силы можно отнести объективный и абсолютный характер обстоятельств: действие факторов, ставшее препятствием для исполнения обязательств, должно быть объективным и абсолютным. Любое комплексное заболевание – это стечение многих факторов и обстоятельств жизни человека, которое мы не в силах предугадать и не всегда можем предупредить.

Таким образом, к приведенной выше фразе договора я советую добавить: «Стороны считают данные обстоятельства форс-мажорными в соответствии с ч. 4 ст. 29 Закона о защите прав потребителей», чтобы в случае судебного разбирательства у клиники было доказательство единообразного понимания врачом и пациентом форс-мажорных обстоятельств.

*Салыгина Е.С. – юрист-консульт стоматологического холдинга «Приор-М» (г. Екатеринбург), член Ассоциации юристов России
Источник: «КонсультантПлюс»*