

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Федеральный научно-клинический центр
детей и подростков
Федерального медико-биологического агентства»
(ФГБУ «ФНКЦ детей и подростков ФМБА России»)**

П Р И К А З

09.01.2023

№ 42

Москва

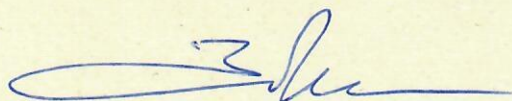
**Об утверждении Положения о
гарантийных обязательствах
на стоматологические работы и услуги
в ФГБУ «ФНКЦ детей и подростков ФМБА России»**

Руководствуясь Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ), Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить Положение о гарантийных обязательствах на стоматологические работы и услуги в ФГБУ «ФНКЦ детей и подростков ФМБА России» (приложение № 1 к приказу).
2. Всем врачам Стоматологического отделения ФГБУ «ФНКЦ детей и подростков ФМБА России» в своей работе принимать во внимание указанное в п. 1 Положение.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего стоматологическим отделением Каменских В.М.

Директор



И.В. Зябкин

ПОЛОЖЕНИЕ

**о гарантийных обязательствах на стоматологические работы и услуги
при оказании стоматологической помощи в ФГБУ «ФНКЦ детей и
подростков ФМБА России»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение наряду с другими локальными актами в ФГБУ «ФНКЦ детей и подростков ФМБА России», а также договорами на оказание платных медицинских услуг, приложениями к договорам регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы Учреждения перед Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

1.2. Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006.

2. Определение понятий

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 стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- повторного выполнения работы (оказания услуги).

Срок службы — это период, в течение которого в случае обнаружения **существенных** недостатков в оказанных услугах, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения стоимости выполненной работы (оказанной услуги);
- повторного выполнения работы (оказания услуги);
- возврата оплаченных за работы (услуги) денежных средств.

Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги

обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии.

Существенный недостаток — это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением (например, выпадение пломбы).

На протяжении установленных сроков службы Учреждение несет ответственность только за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. В случае выявления любых недостатков к выполненным работам и оказанным услугам Пациент обязан обратиться в регистратуру Учреждения, и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Учреждение обязано:

3.2.1. **в течение установленного гарантийного срока** - отвечать за недостатки работы (услуги), если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы, устранять такие недостатки;

3.2.2. **в течение установленного срока службы** - устранять только **существенные** недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

3.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для Пациента.

3.4. В соответствии со ст. Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). В противном случае срок годности и срок гарантии считается не установленным и равняется 2 годам. Также Учреждение рекомендует Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами). В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе,

возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Гарантийные сроки и сроки службы. Исчисление сроков

4.1. Гарантийный срок (срок службы) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг.

4.2. Гарантийный срок (срок службы) устанавливается только на работы, услуги, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки и т.п.

На различные виды стоматологических работ (услуг) гарантийный срок и срок службы устанавливаются в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению.

4.3. На отдельные виды стоматологических работ (услуг), не указанных в Приложении № 1 к настоящему Положению, гарантийный срок и срок службы в виду их специфики установить не представляется возможным в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, либо проводятся только по настоятельной просьбе Пациента (законного представителя Пациента) вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки после истечения гарантийного срока (срока службы) устраняются на возмездной основе.

К их числу относятся следующие работы (услуги): эндодонтическое лечение; профессиональная гигиена; операция удаления зуба; пародонтологическое лечение; отбеливание зубов.

4.4. Учреждение имеет право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые сроки не могут быть ниже установленных в Приложении № 1 к настоящему Положению.

4.5. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в настоящем Положении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

4.6. Настоящее Положение действует в течение всего периода, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

Приложение № 1
к Положению
«О гарантийных обязательствах на
стоматологические работы и услуги при оказании
стоматологической помощи в ФГБУ
«ФНКЦ детей и подростков ФМБА России»

**Гарантийные сроки и сроки службы на стоматологические услуги по
терапевтической стоматологии**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация:		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного):		
1.1.1.	1 класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку	0.5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку	1.5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.1.5.	V класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент):		
1.2.1.	1 класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1.5 месяца	3 месяца
1.2.3.	III класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.5.	V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.3.	Пломба металлосодержащая:		
1.3.1.	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
1.3.3.	III класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.4.	IV класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.5.	V класс по Блэку	1 год	2 года

1.4.	Пломба из химического композита (жидкость-порошок):		
1.4.1.	1 класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.5.	Пломба из химического композита (паста – паста):		
1.5.1.	I,II,III,IV,V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.6.	Пломба из композита светового отверждения:		
1.6.1.	1 класс по Блэку	1 год	2 года
1.6.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.6.3.	III, IV,V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.6.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.7.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.8.	Вкладки	1 год	2 года

Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем кариесе.

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%