

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ООО «А. Л. Денте»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.23г. №736).

1.2 Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «А.Л.Денте» (далее – Клиника), а также договорами на оказание платных стоматологических услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Потребителем (далее Пациент) при оказании стоматологической помощи.

1.3 Стоматологическая клиника является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом медицинских услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. На стоматологические услуги, имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы) прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения Клиникой устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента (например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др).

В этом случае Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного повторного оказания услуги того же качества, при этом Пациент обязан возратить о вещественные результаты ранее оказанной для него КЛИНИКОЙ услуги.

Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2 к настоящему Положению) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы, окончания лечения

Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов во время носки.

2.2. **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, протезов, шин, и др.

2.3.Срок службы – это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки (это недостатки, которые делают невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – несоответствие работы/услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, предусмотренным законом (медицинским стандартам), подтвержденное врачебной комиссией Клиники, или заключением независимого эксперта.

Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата оказанной услуги в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

3. Права и обязанности:

3.1 В случае появления замечаний к услугам, оказанным клиникой, пациент должен обратиться в клинику(по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к врачу.

3.4. В соответствии с действующим Законодательством «Исполнитель» обязан:

- **в течение установленного гарантийного срока** – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы «Потребителем» вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- **в течение установленного срока службы** – устранять только существенные недостатки, если «Потребитель» докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3 В соответствии со ст. 10 ФЗ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» клиника доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, на Интернет-сайте, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, информации в выданном пациенту гарантийном талоне.).

3.4 Клиника рекомендует потребителю (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 потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3.5 В связи с тем, что гарантийные обязательства распространяются исключительно на заранее определенные услуги или продукцию, то все дополнительные услуги, оказанные пациенту, оплачиваются пациентом отдельно.

№	Терапевтическая стоматология	Ортопедическая стоматология
	Несущественные	недостатки
1.	Нарушения краевого прилегания пломбы	При изготовлении вкладки или винира: изменение анатомической формы, краевого прилегания, цвета, рецидив кариеса
2.	Изменения цвета по наружному краю пломбы	Изменения цвета протезов из пластмассы
3.	Рецидив кариеса по краю пломбы	Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой
4.		Отлом кламмера
	Существенные	недостатки
1.	Выпадение пломбы	Перелом цельнолитого протеза
2.	Подвижность пломбы	Перелом протезов
3.	Отлом части коронки зуба	При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба
4.	Незапломбированные проходимые каналы	Нарушение целостности коронки зуба, в том числе скол облицовки
		Неполное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
		Расцементировка несъемных конструкций

4. Обязательные гарантии на медицинские стоматологические услуги (работы).

При оказании медицинских стоматологических услуг Клиника гарантирует:

4.1 Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

4.2 Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

4.3 Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

4.4 Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией № ЛО41-01123-28/00318823 выдана от 23 января 2018 Министерством Здравоохранения Амурской области, г. Благовещенск, ул. Октябрьская, 108 тел: 53-96-67.

4.5 Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

4.6 Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;

4.7 Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

4.8 Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

4.9 Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

4.10 Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

4.11 Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

4.12 достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «А.Л.Денте» создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

4.13. Гарантии сохраняются, а клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

-если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологические состояния организма, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

-если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендуемой врачом;

-если в период лечения в нашей клинике пациент не будет лечить то же самое у специалиста в другой медицинской организации;

-если при обращении за **неотложной помощью** в другую медицинскую организацию пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результат вмешательства;

-если выявленные недостатки будут исправляться в нашей клинике;

- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, сдачи ортопедической конструкции.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется с момента передачи результата работ (услуг) Пациенту, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

5.3. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их выполнение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5.4 На отдельные виды стоматологических услуг ввиду того, что в результате лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, или устанавливаются сокращенные гарантийные сроки, составляющие 7 или 14 дней на усмотрение врача:

- обработка и пломбирование корневых каналов
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта
- временная пломба
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба)
- лечения воспаления десен (заболевания парадонта)
- отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической услуги невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, настоящим Положением устанавливается и разъясняется процент успешности лечения в каждом конкретном случае. В отношении, не предусмотренных настоящим Положением такой процент успешности устанавливает и разъясняет лечащий врач.

При установлении прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии, если таковые имеются:

- состояние общего здоровья пациента;
- объём выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость и др.);
- сложность данного случая лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результате лечения.
- и др.

В случае выявления существенных недостатков в работе/услуге потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах гарантийного срока, если докажет, что недостатки возникли по вине исполнителя и не связаны с ухудшением состояния его здоровья и несоблюдением рекомендаций исполнителя.

Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня их предъявления потребителем (пациентом), либо в исключительных случаях в более длительный срок при наличии медицинских показаний или противопоказаний.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги;
- расторжения договора и возмещения убытков.

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

6.1.1 Влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. Снижение иммунологической реактивности пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. Прием Пациентом в период стоматологического лечения и в течение гарантийного срока и срока службы гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. Невыполнение Пациентом рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. Самолечение Пациентом стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом);

6.1.6 При **неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 б. – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;**

При несоблюдении графика выполнения Гигиенических чисток гарантийные обязательства аннулируются.

6.1.7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

6.1.8. При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

6.1.9. **Нарушение Пациентом правил пользования и ухода за зубными протезами.**

6.1.10 при нарушении сроков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия на все виды протезирования аннулируется;

6.1.11 При протезировании на имплантатах сроки службы и гарантийные сроки определяются в соответствии с конструкцией протеза.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантийный срок и срок службы на результат оказанной медицинской стоматологической услуги **прекращается (аннулируется) в следующих случаях:**

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.1.4. Пациент не завершил лечение по одобренному им ранее предложенному врачами плану лечения;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента специалисты

Клиники вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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);

7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

7.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. Гарантии не распространяются на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент - ребенок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае врач стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента – ребенка о его психологическом состоянии при лечении.

7.3. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

1. Терапевтическая стоматология

Пломба из композиционного свет отверждаемого материала.	Гар. срок	Срок службы
I кл. по Блэку (жевательной поверхности зубов)		24мес

	6мес	
II кл. по Блэку (кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов)	6мес	12мес
III кл. по Блэку (кариес на контактной поверхности резцов и клыков)	6мес	18мес
IV кл. по Блэку (кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки)	6мес	12мес
V кл. по Блэку (кариес в придесневой области.)	6мес	1год
покрытие пломбирочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	8мес	1,5года
Реставрация с армированием к/к (титановый штифт)	6 мес	9мес.
Виниры	9мес	1,5год.
Пломба из стеклоиономерного цемента		
кариес на жевательной поверхности зубов	6мес	12мес
кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов.	6мес	12мес
кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	нет	нет
кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	нет	нет
кариес в придесневой области.	0,5	12мес

Примечание.

1) Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

2) Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

При неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,56. – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

3) При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4) Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «А.Л.Денте». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)

- частичные съемные протезы:

- полные съемные протезы;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

8.2.7. **В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.**

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

8.2.9. **До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:**

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

8.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании стоматологической помощи

2. Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
---	--------------	------------------	----------------

2.1.	Виниры керамические	9 месяцев	1,5 года
2.2.	Коронки:		
2.2.1.	Из пластмассы (временные)	2недели	1 мес
2.2.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.2.3.	Из диоксида циркония	1 год	2 года
2.2.4.	Из композиционного материала	2недели	1мес
2.3	Коронки цельнолитые:		
2.3.1	Из КХС	1 год	2 года
2.3.2	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.4.	Адгезивные протезы	2мес	2мес
2.5.	Мостовидные протезы		
2.5.5.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.5.6.	Мостовидные протезы из диоксида циркония	1год	2года
2.6.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.7.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1год	2года
2.8	Полные съёмные пластиночные протезы	1год	2года
2.9.	Несъемное протезирование на имплантах: - коронки из металлокерамики, диоксида циркония, Е-тах(цементная, винтовая фиксация)	1год	2года
2.9.1	Мостовидные протезы из из металлокерамики, диоксида циркония, (цементная, винтовая фиксация)	1год	2года
2.10	Временное протезирование на имплантатах	2мес	2мес
2.11	Съемное протезирование на имплантатах: - Съемное протезирование на 2х,4х имплантатах:	1год 1год	2года 2года

	-Условно-съёмный протез на системе «все на 4х» Временный протез на 4 имлантатах	бмес	бмес
--	--	------	------

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 70%.

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

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих случаев:

-наличие подвижности зубов

-наличие диагноза заболевания десен: парадонтит, парадонтоз.

В таких случаях срок гарантии устанавливает врач в зависимости от тяжести заболевания. При наличии заболевания десен обязательным условием гарантии является: проведение курса профессиональной гигиены полости рта каждые 3 месяца.

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1. Терапевтическая стоматология:

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

9.2. Ортопедическая стоматология

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникам в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

1. Средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
2. Средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи)

10. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневого канала;
- временная пломба
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- амбулаторные хирургические вмешательства, в том числе имплантологические⁴
- заболевания пародонта.
- отбеливание зубов.

Эндодонтическое лечение. (Обработка и пломбирование корневых каналов).

Опыт работы показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 80 %-90% случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубочелюстной системы в целом.

Гарантии на установку денальных имплантатов.

При проведении медицинского вмешательства по установке денальных имплантатов предоставляется гарантия:

На имплантат (использованное изделие медицинского назначения-денальный имплантат, зарегистрированный на территории Российской Федерации) устанавливается пожизненная гарантия

На операцию «денальная имплантация», под которой следует понимать проведенное медицинское вмешательство по установке денального имплантата в соответствии с

требованиями клинических рекомендаций (протоколов лечения), гарантийный срок не устанавливается, при этом гарантируется:

- полное необходимое медицинское обследование пациента в подготовительном периоде.
- рациональное планирование операции дентальной имплантации с учетом показаний и противопоказаний;
- соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к помещению для проведения операции дентальной имплантации, материалам, инструментам, оборудованию;
- преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации.

При этом, в случае, когда пациент кроме услуги «имплантация», проходит в клинике ортопедический этап лечения на установленные в клинике имплантаты, клиника принимает на себя обязательства бесплатно повторно установить имплантат в случае его отторжения (выпадения). Данные обязательства сохраняются за исполнителем в течение 5 лет с момента установки имплантата.

При отказе от ортопедического лечения в ООО «А.Л.Денте» и протезирования Пациентом в другой клинике, обязательство по бесплатной повторной установке имплантата не возникает. Это связано с тем, что неправильно рассчитанная ортопедическая конструкция, установленная в другой клинике, может вызвать отторжение (выпадение) имплантата (например: в результате развившегося воспаления, явившегося последствием попадания пищи между десной и коронкой, произошедшего по причине плохого прилегания коронки к десне). При этом клиника не несет ответственности за действия врача другой медицинской организации.

Дентальная имплантация.

1. Успешность приживления имплантатов происходит в 97 % случаев (срок службы от 5 лет и более). Мы гарантируем:

- обследование и учет состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов:

- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих фирм;
- безболезненность установки имплантата,
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

2. В случае неудачного исхода хирургической части:

- Если отторжение имплантата произошло до завершения ортопедического лечения, Клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов за счёт Клиники. В случае отказа пациентом от повторной имплантации пациенту возвращаются 50% стоимости.

- В случае, если дезинтеграция (отторжение) имплантата происходит после протезирования (после того, как ортопедическая конструкция установлена в полость рта) клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов за свой счёт, но за повторное протезирование пациент оплачивает 50%. Это условие распространяется на те ситуации, когда дезинтеграция (отторжение) имплантата произошла в течение двух лет с момента установки имплантата. За протезирование временными конструкциями на период приживления имплантатов после повторной имплантации пациент оплачивает 50%.

- Если дезинтеграция имплантата происходит через два года с момента установки имплантата, последующее стоматологическое лечение оплачивается пациентом в полном объеме.

Данные обязательства не действительны в случае выявления новых обстоятельств здоровья пациента, усугубляющих приживление имплантата, в случае несоблюдения Пациентом рекомендаций врача, неадекватного гигиенического ухода, и ограничений по курению.

3. Пациент обязуется неотложно обращаться в Клинику при появлении признаков осложнений в области имплантатов.

4. Пациент обязуется через определенное время (указанное врачом) после установки имплантатов обратиться в Клинику для установки формирователей десны и начать протезирование на имплантатах. В противном случае клиника прекращает нести ответственность за исход лечения. Самовольное изменение пациентом сроков и этапов лечения недопустимо.

5. В случае, если пациент обращается для продолжения любого стоматологического лечения, начатого в Клинике в стороннюю организацию, клиника прекращает нести ответственность за исход лечения.

Гарантия на протезирование с опорой на дентальные имплантаты. Клиника дает гарантию на два года на ортопедическую конструкцию с опорой на дентальные имплантаты, с момента установки конструкции в полость рта. Необходимым условием для гарантий является:

-прохождение каждые 6 месяцев контрольного осмотра у имплантолога и проведение каждые 3 месяца профессиональной гигиены полости рта.

-последовательное выполнение всех этапов и сроков рекомендованного врачом стоматологического лечения (терапевтического, хирургического и ортопедического).

При несоблюдении вышеуказанных условий гарантия составляет 6 месяцев

Удаление зуба

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- безболезненно; при квалифицированном хирургическом вмешательстве.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление; кровотечение; отек; боль.

Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Гарантируется, что при соблюдении условий, которые определяет врач:

- в 80% случаев - излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб

- сохранение зубов на длительный период при посещении пациентом контрольных осмотров.