



ООО «Клиника доктора Кравченко»
(ООО «КДК»)

ИНН/КПП 6312032880/631201001
ОГРН 1026300777600
443114, г. Самара, ул. Г. Димитрова, д.
18
8(846) 956-98-40; info@kdk-clinic.ru

Утверждаю

Генеральный директор
ООО «Клиника доктора Кравченко»


А.В. Кравченко
«01» сентября 2023г.

Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы, производимые в ООО «КДК»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «КДК», а также договорами оказания платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «КДК» и Пациентом, при оказании медицинской стоматологической помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими, Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. ООО «КДК», как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;

• возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3. В случае, когда на результат работы не установлен гарантийный срок, требования, связанные с недостатками результата работы, могут быть предъявлены заказчиком при условии, что они были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи результата работы, если иные сроки не установлены законом, договором или обычаями делового оборота (ст.744 ГК РФ, ст.29 п.3 ЗоЗПП).

2.4. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.5. **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 или выпадение пломбы).

2.6. **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, ортодонтических аппаратов и др.

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

2.8. **Безусловные гарантии** в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.9. **Прогнозируемые гарантии** – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

3.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование разрешенных методов и технологий лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
- использование материалов и медикаментов, имеющих сертификаты соответствия;
- использование только сертифицированного оборудования;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов лечения);

- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

3.4. На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

3.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет Пациенту;
- по согласованию с Пациентом до (предварительно) и после лечения.

3.6. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

3.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности Пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в этой медицинской организации;
- если в период действия гарантий у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.8. Врач обязан регистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса, состояние прикуса, нарушение рекомендаций и пр.).

3.9. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение поломки (дефекта), с момента обращения Пациента в Клинику.

3.10. В отдельных сложных случаях, с обязательным письменным согласием Пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно позитивного результата.

3.11. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики (в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия (овеществленный результат), а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- профессиональная гигиена полости рта;
- ортодонтическое лечение (за исключением гарантий на ортодонтическое аппаратуру, изготовленную в лаборатории ООО «КДК»);
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- при повторном лечении корневых каналов (энтодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти канал на необходимую длину);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и др.);
- операции по дентальной имплантации (за исключением операций по установке имплантатов в собственную кость достаточного объема).

3.12. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде, на интернет-сайте <https://www.kdk-clinic.ru/> и/или в виде записи в медицинской карте (далее - медицинская/амбулаторная карта).

3.13. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом;
- в течение установленного срока службы, устранять только существенные недостатки;
- обязана назначить Пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами) в соответствии с установленными стандартами и протоколами.

3.14. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.15. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению Пациента, Пациент должен обратиться к главному врачу Клиники в письменной форме.

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с настоящим Положением и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, 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 Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в настоящем Положении, не имеют установленных гарантийных сроков 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.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

- 5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:
- 5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. сниженне иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
 - 5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
 - 5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
 - 5.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 5.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

- 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении 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.;
 - 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
 - 6.1.3. Пациент по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;
 - 6.1.4. 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 Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;
 - 6.1.5. 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);
 - 6.1.6. 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 воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, изменение прикуса и соотношение зубов в зубном ряду, утрата зубов, уменьшение их количества);
 - 6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
 - 6.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.
 - 6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. 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.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ (БЕЗУСЛОВНЫЕ) ГАРАНТИИ

7.1. ООО «КДК» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. 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;

7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

7.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

7.1.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

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

8. ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

8.1 На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка, зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.

8.1.1 В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

8.1.2 При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

9. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

9.1. Услуги по терапевтической стоматологии

91.1. 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.

9.1.2. 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)**

№	Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиномерного		
1.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения, стеклоиномерного цемента двойного отверждения (витример)		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
3.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
4.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 18 сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на терапевтические услуги. Об уменьшении срока гарантии на терапевтические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

9.1.3. При перелечивании зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, Клиника не гарантирует положительный результат лечения данного зуба из-за непредсказуемости результата (качества) предыдущего лечения зуба. Возможно, что в процессе перелечивания зуба, каналы которого ранее лечили в других медицинских учреждениях, может выясниться невозможность (нецелесообразность) дальнейшего перелечивания зуба и необходимость его удаления, в указанном случае Пациент обязан оплатить стоимость фактических услуг Клиники по перелечиванию.

9.2. Услуги по ортопедической стоматологии

9.2.1. 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.

9.2.2. 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;
- виниры;
- керамические накладки;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

9.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные мостовидные протезы;
- временные замещающие протезы.
- временные съёмные протезы.

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

9.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологический 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 день, предварительно известив об этом Пациента.

9.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

9.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе (до 6 месяцев на безвозмездной основе)

9.2.8. 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 Учреждения снимается.

9.2.9. 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).

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

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

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

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

№	Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции на временной фиксации	нет	2 месяца
2.	Временные или промежуточные пластмассовые конструкции	6 месяцев	1 год

	на постоянной фиксации		
3.	Временные и промежуточные съемные протезы (нейлоновые, акри-фри, немеднат-протезы)	нет	6 месяцев
4.	Вкладыши:		
	- из безметалловых материалов	1 год	2 года
	- из металла	1 год	2 года
5.	Виниры керамические	9 мес.	1,5 года
6.	Коронки:		
	- из металлопластмассы	6 мес.	1 год
	- Empress, на основе колпачков из оксида циркония и оксида алюминия	1 год	2 года
	- Targis Vectris	1 год	3 года
7.	Коронки цельнометаллические:	1 год	2 года
	- из благородного металла	1 год	2 года
	- из драгоценного металла		
8.	Коронки металлокерамические:	1 год	2 года
9.	Безметалловые мостовидные протезы		
	Empress 2, на основе колпачков из оксида циркония и оксида	1 год	2 года
	Targis Vectris	1 год	2 года
10.	Частичные пластмассовые протезы	1 год	2 года
11.	Полные съемные протезы	1 год	2 года
12.	Комбинированные бюгельные протезы:		
	с замковой системой фиксации	1 год	2 года
	с телескопической системой фиксации	1 год	2 года
13.	Протезы из термопластов	1 год	2 года
14.	Коронки на имплантатах	1 год	2 года

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, **гарантия аннулируется.**
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
4. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании стоматологии детского возраста**

№	Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Кариес молочных зубов	3-6 месяцев	
2.	Пульпит молочного зуба	3-6 месяцев	
3.	Кариес постоянного зуба в стадии формирования	6-12 месяцев	6-36 месяцев
4.	Пульпит постоянного зуба в стадии формирования	6-12 месяцев	6-36 месяцев
5.	Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения	6 месяцев	12 месяцев

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и стабилизированным при 1-2 ст. активности. При КПУ зубов более 8 сроки снижаются на 30%, при КПУ более 8 и очаговой деминерализации эмали зубов сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы

уменьшаются на 70%. (гигиенический индекс по Фёдорову-Володкиной - 2,5).

3. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, **гарантия аннулируется.**

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

9.3. Услуги по ортодонтической стоматологии

9.3.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению (зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

9.3.2. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

9.3.3. Клиника гарантирует:

- точность диагностики, выявления причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

9.3.4. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинается действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

9.3.5. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентов графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;
- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

9.3.6. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

№	Виды работ:	Гарантийный срок	Срок службы
1.	Каппа однослойная	6 месяцев	8 месяцев
2.	Несъемный ретейнер	3 месяца	12 месяцев
3.	Ретенционная пластинка, съемный одночелюстной или двухчелюстной ортодонтический аппарат	6 месяцев	12 месяцев

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

10.1. Терапевтическая стоматология:

10.1.1. 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.

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

10.2. Ортопедическая стоматология

10.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением 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;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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