



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС»

Винковская Е.В.

«11» марта 2022 г.

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «ДЕНТПРОФИ КИДС»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакциях Федерального Закона (от 2июня 1993г., 9 января 1996г., 17 декабря 1999г., 30 декабря 2001г., 22 августа, 2 ноября, 2 декабря 2004г., 27 июля, 25 ноября 2006г., 25 октября 2007г., 23 июня, 23 ноября 2009г., 18 июля 2011г., 25 июня, 28 июля 2012г., 2 июля, 21 декабря 2013г., 5 мая 2104г., 24 июля 2015г), Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС» (далее по тексту — Исполнитель) только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры,кладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты.

1.4. **Гарантия качества лечения**— это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (далее по тексту - Пациент) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, реставраций, зубных протезов, ортодонтических аппаратов и пр. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого при обнаружении недостатка в выполненной работе Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (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 вернуть ранее переданные ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы

на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы - это 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.

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность (Пациентом при заключении договора, или образцу и(или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Безопасность услуги — безопасность услуги для жизни, здоровья имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

2. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы) при которых есть о вещественный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим

конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

2.2 Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлены в Приложениях к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

2.3 В отдельных случаях лечащим врачом могут устанавливаться сокращенные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.4. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.5. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

2.6. Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложениях настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем Пациент должен быть поставлен в известность.

2.7. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может **производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата.**

На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу

2.8. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, **гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:**

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов;
- профессиональную гигиеническую чистку зубов;
- отбеливание зубов;
- наложение временной повязки (временной пломбы);

- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.);
- лечение заболеваний пародонта;
- ортодонтическое лечение;
- реминерализующую терапию
- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования)
- **на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок 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 стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.**

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

3. УМЕНЬШЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями; периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом; проведение гигиенических мероприятий; уход за протезами; постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных со стоматологическими заболеваниями.

3.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки(дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнителя вправе не выполнять.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде при наличии у Пациента явных и вероятных общих заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения и системные заболевания;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов,
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- неудовлетворительная гигиена полости рта, (при гигиеническом индексе, определяемым врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%, при показателе КПУ (сумма кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов) - 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
 - невыполнение плана лечения.
 - другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.
- 3.4. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента и делает соответствующую запись в медицинской карте.

3.5. **Установленные гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:**

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.
- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.
- 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);
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований,

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

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

4.2. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по его письменному заявлению.

4.3 После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.

4.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.5. 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 Пациентом 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 Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет – сайте ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС», в виде записи в медицинской карте Пациента).

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС»

5.1. При оказании медицинской помощи Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением полной достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с Программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ.
- мероприятиями по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- индивидуальным подбором анестетиков, седации, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой врачом;
- внутренним контролем качества и безопасности медицинской помощи;
- достижением показателей качества медицинской помощи и эстетических результатов (с учетом имеющихся в современной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5.2. В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель гарантирует следующее:

• При установке имплантатов.

- Полное приживление имплантатов наблюдается в 98% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет. В случае отторжения имплантата после проведенной операции (до протезирования) при соблюдении Пациентом рекомендаций и наставлений врача, Исполнитель Пациенту повторно устанавливается имплантат без дополнительной оплаты.

- Обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик мукогингивальной подготовки протезного ложа.
- Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ титановых имплантатов, костнопластических материалов российских и ведущих зарубежных фирм; - Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.
- Врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
 - При удалении зуба и зубосохраняющих операциях.
- Рациональный выбор методики удаления зуба, операции.
- Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием.
- Врачебный контроль после хирургического вмешательства.
- Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.
 - При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)
- Диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани окружающие зуб).

6. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ.

Стоматологические заболевания, указанные в п.6, 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.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

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

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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.

Приложение 1.1.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

Терапевтическая стоматология.

1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев: 1) цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);

2) прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное\имеются зазоры);

3) рецидивный кариес под пломбой (да/нет)

4) соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет)

5) окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/нарушены).

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы/реставрации

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы/реставрации;
- подвижность пломбы/реставрации;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Пломба, реставрация композитом светового отверждения (постоянные зубы)		

- 1 класс по Блэку	1	2
- 2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 мес.	1,5
Реставрация молочных зубов	6 мес.	1,5
Коронка на молочный зуб	9 мес.	2
Виниры	9 мес	1,5
Вкладки из керамики CAD\CAM	3 года	3 года
Вкладка из керамики	2 года	2 года

Методика установления сроков:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.
2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом+ запломбированных+ удаленных зубов) -индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):
 При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%
 При КПУ более 18 — сроки снижаются на 50%
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.
4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.

Гарантия не распространяется

- на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.
- Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.
- В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.
- в случае, если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой, при отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);
- - на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);
- - в случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения;
- - при лечении каналов постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;
- - на лечение зубов у детей в возрасте до 5 лет включительно, в связи с анатомо-физиологическими особенностями, лабильной психикой;
- - при наличии подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает лечащий врач);
- - при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтоз;
- - на эндодонтическое лечение при лечении депульпированного зуба;

Генеральный директор ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС»

Винковская Е.В.



Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

Ортопедическая стоматология.

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

2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, коронки из диоксида циркония, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламперами, телескопические протезы.

3. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией; 2) оголение шейки зуба, покрытого искусственной короной; 3) отлом клампера.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- 1) при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- 4) перелом съемных протезов;
- 5) расцементировка несъемных конструкций.

4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (план лечения).

Ортопедическая стоматология (конструкции зубных протезов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Вкладки		
-культевая из металла	1	2
- культевая из оксида циркония	6 мес.	1
Виниры цельнокерамические	2	3
Коронки		
-из пластмассы временная (лабораторная)	1мес.	3 мес.
- временная (на металлическом основании лабораторная) на имплантате	2 мес.	4 мес.
- временная (клиническая, прямым методом) из пластмассы	0,5 мес.	1 мес.
- временная из композиционного материала (лабораторная)	3 мес	6 мес.
- диоксида циркония	1	3
- металлокерамическая	1	3
- цельнокерамическая	2	3
Постоянная коронка на имплантате		
-металлокерамическая	1	2
-цельнокерамическая	2	3
Мостовидные протезы из металлокерамики	1	2
Безметалловые мостовидные протезы	1	4
Бюгельные протезы		
-с кламмерной фиксацией	1	2
- с замковой фиксацией	2	3
Частичные съёмные пластиночные протезы	6мес.	1
Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1
Полный съёмный протез с опорой на имплантатах	1	3
Иммедиат-протез	3 мес.	6 мес.

Методика установления сроков

- В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:
 - клинической ситуации в полости рта;
 - наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).
 - полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.
- При желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и(или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач

стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.
4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более >1,5, определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
5. **Гарантия не распространяется на следующие случаи:**
 1. при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;
 - невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
 - несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасты зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
 - если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
 - отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.
 6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.
 7. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
 8. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
 9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления.

Генеральный директор ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС»



Винковская Е.В.



Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи. Ортодонтия.

1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики,
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры; • улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

4. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капп.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластинки;
- 2) дебондинг брекета

Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	гарантийный	службы
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	6 мес.	1
Каппа однослойная	6 мес.	1
Вестибулярная пластинка	1 мес.	6 мес.

Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров. (делаются соответствующие записи в карте пациента)

- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;
- при утере брекета установка нового осуществляется за счет пациента.
- при отклеивании ретейнера (сегмента ретейнера) в течение месяца повторная фиксация производится по гарантии. Если у пациента отклеился сегмент ретейнера и он сам самостоятельно снял весь ретейнер, то его повторная фиксация оплачивается пациентом.
- при видимом механическом повреждении ретейнера или его сегмента- изготовление нового (замена и фиксация) производится за счет пациента по действующему прейскуранту.
- при снятии несъемной аппаратуры самостоятельно, без обращения к лечащему врачу-стоматологу, пациент самостоятельно несет ответственность за нанесение возможных дефектов эмали и дальнейших последствий, связанных с данным действием.
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);
- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.

3. Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

3.1. Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 2 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

3.2. Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете в течение 14(четырнадцати) дней после фиксации, повторная фиксация выполняется по гарантии. Оплата взимается только за брекеты в случае его потери или поломки.

Генеральный директор ООО «ДЕНТПРОФИ КИДС»



Винковская Е.В.
Винковская Е.В.