



Общество с ограниченной ответственностью Центр стоматологии «АС»

УТВЕРЖДЕНО
Приказом №14 «03» апреля 2023г.
Директор ООО Центрстом «АС»;
_____ Бутузова А.Г.
М.П.

Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО Центр стоматологии «АС»

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложение к договору, другим договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО Центрстом «АС» (далее клиника) перед «Потребителем (Пациентом)» при оказании платных стоматологических услуг.

1.2 Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО Центрстом «АС»; (далее Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

2. Определение понятий

2.1. **Гарантийный срок** (гарантийные обязательства) - период, в течение которого, в случае обнаружения после оказания медицинской услуги недостатка, учреждение обязуется удовлетворить требования пациента по безвозмездному устранению некачественной работы.

2.2. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины

Исполнителя услуги лежит на пациенте. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков

2.3. **Недостаток**— это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. **Срок службы**- период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования результата стоматологической 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 безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т.е с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте.

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

3. Права и обязанности клиники и пациента

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора

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

3.4. Срок ответа на письменную претензию пациента - 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций, либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача, при этом гарантийные обязательства не определяют первоочередность записи к лечащему врачу.

3.5. В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей, либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт. При устранении недостатков путем коррекции/ремонта, гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на - тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался. При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции. первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново

3.6. Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах при условии:

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным графиком профилактических осмотров (не реже чем 1 раз в 6 месяцев);
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача (не реже чем 1 раз в 6 месяцев).

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

3.8. Гарантийные обязательства в клинике устанавливаются дифференцированно на различные виды работ (услуг) в соответствии с приведенными ниже перечнями. На недостатки, не указанные в перечнях, гарантийные обязательства не устанавливаются.

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

3.10. Необходимым условием для осуществления гарантии является комплексное проведенное лечение в учреждении, точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров согласно графику осмотров, составленному лечащим врачом. В случае прохождения профилактических осмотров в других медицинских учреждениях (организациях), необходимым условием для сохранения гарантии будет являться предоставление пациентом медицинских документов или их заверенных копий (выписки из медицинской карты, копии медицинской карты).

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

3.12. Гарантийные обязательства не распространяются на манипуляции, направленные на оказание первой помощи пациенту, обратившемуся в учреждение с острой болью.

3.13. Гарантийные обязательства и срок службы на отдельные виды услуг и работы ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие услуги (работы):

- профессиональная гигиена;
- отбеливание зубов;
- наложение повязки (временной пломбы);
- пародонтологическое лечение;
- лечение пульпита молочных зубов;
- ортодонтическое лечение;
- повторное эндодонтическое лечение;

- операция удаления зуба; резекция верхушки корня, операции по наращиванию кости, операции по пластике десны, пластика уздечки, удаление новообразований
- на фиксацию декоративных зубных украшений;
- на ремонт ранее изготовленных ортопедических конструкций с истекшим сроком гарантии, либо изготовленные в других медицинских учреждениях.

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

3.14. Гарантийные обязательства распространяются на операцию по имплантации при соблюдении следующих условий:

- проведение комплексного лечения, в том числе протезирования на имплантатах, осуществленное специалистами учреждения;
- строгое соблюдение постоперационного режима согласно рекомендациям врача;
- посещение врача-стоматолога учреждения с целью проведения профилактической гигиены не менее чем один раз в шесть месяцев;
- посещение врача-стоматолога-ортопеда учреждения не менее чем один раз в шесть месяцев;
- отказ от курения, как во время лечения, так и весь последующий период.

4. Прекращение действия гарантии

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

- 4.1. В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения, а также невыполнении рекомендованного плана лечения;
- 4.2. 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.);
- 4.3. При несоблюдении удовлетворительной гигиены полости рта (неудовлетворительный индекс гигиены);
- 4.4. При неявке на очередной профилактический осмотр;
- 4.5. В случае исправления (устранения) недостатков в других медицинских учреждениях до осмотра врачами учреждения; Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- 4.6. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 4.7. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;
- 4.8. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).
- 4.9. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

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

4.12. Учреждение оставляет за собой право требовать надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача, данных при установлении гарантийных обязательств.

4.13. Стоматологические заболевания, не указанные в Разделе 5, 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.

4.14. Срок службы товара (изделия) исчисляется со дня его изготовления, передачи результата работы пациенту по акту приема-передачи и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. После истечения срока службы необходимы рекомендации по дальнейшему использованию товара (изделия).

На протяжении установленных сроков службы учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

5. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим 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 их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы:

5.1. Услуги по терапевтической стоматологии

5.1.1. 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.

5.1.2. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

5.1.3. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

5.1.4. Гарантийное лечение не производится также в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения временных зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

Обращения пациента в процессе лечения за стоматологической помощью в любое другое медучреждение, исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи Пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью, без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются:

Перечень услуг по терапевтической стоматологии:

№	Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломбы из композита, композитная реставрация (любой класс по Блеку)	12 месяцев	12 месяцев
2	Постановка пломбы из композита, композитная реставрация временного зуба	12 месяцев	12 месяцев
3	Постановка пломбы из композита на временном зубе после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой	3 месяца	1 год
4	Эндодонтическое лечение временного зуба	12 месяцев	12 месяцев
5	Вкладки	12 месяцев	12 месяцев
6	Временные пломбы и повязки	1 день	7 дней
7	Восстановление под ортопедическую	12 месяцев	12 месяцев

	конструкцию терапевтическое		
8	Постановка пломбы из стеклоиономерного цемента	1 месяц	6 месяцев
9	Шинирование зубов	3 месяца	12 месяцев
10	Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяц	12 месяцев
11	Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	12 месяцев	12 месяцев

5.1.5. Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченные в других клиниках(учреждениях);
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

5.1.6. Особенности определения конкретных сроков.

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения. Для терапевтических работ с 18лет: При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%; При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%. Для терапевтических работ до 18 лет: 3-6 лет: При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%; При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%. 7-10 лет: При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%; При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%. 11-14 лет: При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%; При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%. 15-18 лет: При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%; При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness&Loe, 1964).

5.1.7. 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.).

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

5.1.9. 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 Центрстом «АС»; В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

5.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

5.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
 - безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, виниры, спеченная керамика, реставрации, выполненные на диоксиде циркония);
 - съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с различными видами фиксаций), частичные съемные пластинчатые протезы;
- К временным ортопедическим конструкциям относятся:*
- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

Перечень конструкций по ортопедической, ортодонтической стоматологии:

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
1.2.	- из пластмассы временные прямого и лабораторного метода	2 недели	1 месяц
1.3.	- цельнолитые	1 год	2 года
1.4.	- цельнолитые облицованные керамикой, пластмассой	1 год	2 года
1.5.	- металлокерамические	1 год	2 года
1.6.	- металлокерамические на имплантате	1 год	2 года
1.7.	- из диоксида циркония (ZrO ₂)	1 год	2 года
1.8.	- из стали (штампованные)	6 месяцев	1 год
2	Бюгельный протез	1 год	2 года
3	Виниры	1 год	2 года
4	Виниры на диоксид циркониевом каркасе	1 год	2 года
5	Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
6	Мостовидный протез:		
6.1.	Пластмассовый (временный)	2 недели	1 месяц
6.2.	- металлопластмассовый	1 год	2 года
6.3.	- металлокерамический	1 год	2 года
6.4.	- цельнолитой	1 год	2 года
6.5.	-Штапованно-паянный	6 месяцев	1 год
7.	Съемный временный иммедиат-протез	1 месяц	2 месяца
8	Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
9	Ортодонтическое кольцо с распоркой	6 месяцев	1 год
10	Несъемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
11	Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
12	Съемный ретенционный аппарат (капа, пластинка)	6 месяцев	1 год
13	Ночная защитная капа	6 месяцев	1 год
14	Постоянное протезирование зубов, каналы которых ранее были пролечены не в клинике Исполнителя	1неделя	1 неделя
15	Изготовление Исполнителем коронки на импланты, которые были установлены не в клинике Исполнителя	1неделя	1неделя
16	Нейлоновые протезы	18 месяцев	18 месяцев

В период гарантии(срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта. Указанные сроки гарантии и службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

5.3. Гарантийные обязательства по имплантации распространяются на следующие возможные недостатки:

Наименование услуги	Возможные недостатки	Срок гарантии	Срок службы
Операция по установке зубного имплантата	Отторжение имплантата	До установки ортопедической конструкции с опорой на имплантат	5 лет
Ортодонтические импланты	Отторжение имплантата		2 недели

5.4. Работы с использованием дентальных имплантатов

Пациент, проходящий лечение с использованием дентальных имплантатов, получает гарантии на операцию и дальнейшее протезирование только при условии прохождения Комплекса профессиональной гигиены в клинике. Обязательным требованием успешности лечения является 3D диагностика (для планирования лечения) до лечения, после хирургического этапа (для контроля интеграции имплантатов и определения их точного положения), а также последующей 3D диагностикой не реже одного раза в год:

5.5. Работы с незавершенными этапами лечения:

Пациент получает только услугу по дентальной клинике имплантации и планирует протезирование в сторонней:

Пациент, проходящий стоматологическое лечение, а именно операцию по дентальной имплантации, должен пройти все подготовительные этапы, получить допуск пародонтолога (гигиениста) перед хирургической операцией, пройти необходимые наблюдения. Далее в соответствии с рекомендациями врача по срокам протезирования получить выписку из истории болезни и по своему усмотрению выбрать иную клинику. Пациент обязательно проходит 3D диагностику по завершению этапа. Пациент подписывает в медицинской карте информацию, что услуга по ПРОТЕЗИРОВАНИЮ НА ИМПЛАНТАТАХ ПОЛНОСТЬЮ НЕ ЗАКОНЧЕНА, выполнен только хирургический этап, пациенту необходимо продолжить лечение, а именно установить коронку, так как в противном случае возможна атрофия кости, невозможность использования конструкции, отторжение имплантата и т.д.

Гарантийный срок на операцию в данной ситуации распространяется до установки формирователя десны на базе Клиники, но не более 6 месяцев с момента операции.

Пациент получает только услугу по протезированию на имплантатах, установленных в сторонней клинике:

При протезировании, на ранее установленных имплантатах в сторонней клинике, пациенту необходимо предоставить выписку из истории болезни с указанием марки и размеров имплантатов. Пациент должен пройти диагностику для подтверждения состоятельности имплантатов (3D и др. по показаниям), врач изготовит контрольно-диагностические модели и даст заключение о возможности или отсутствии возможности к протезированию на них. В случае невозможности получить прогнозируемый результат, врач имеет полное право отказать в услуге исходя из принципа «не навреди».

Гарантия на такие работы выставляется только на ортопедическую работу, а именно на целостность коронки.

5.6. Оформление гарантийного паспорта

После завершения лечения врач составляет график проведения Комплексов профессиональной гигиены и иных необходимых мероприятий, дополнительной рентген-диагностики (при наличии дентальных имплантатов - контрольное 3D в год 1 раз., в остальных случаях пациенты старше 10 лет проходят ОПТГ не реже 1 раза в год). График фиксируется в медицинской карте пациента и подписывается им.

5.6.1. Гарантия на операции по установке зубного имплантата аннулируется в случае несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 3.15 настоящего Положения.

5.6.2. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и (или) наличием подписанного акта оказанных услуг (выполненных работ).

5.6.3. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие 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 потребителя (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 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).

5.6.4. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

5.6.5. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

5.6.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО Центрстом «АС» и врача-стоматолога снимается.

5.6.8. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

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

5.6.9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, на втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

6 .Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг

6.1. При обработке и пломбировании корневых каналов: Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без

рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

При проведении операции костной пластики: На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

6.2. При постановке имплантата: Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев. Мы гарантируем полное приживление имплантатов в 90% случаев. Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом хирургом стандарта проведения операции имплантации. В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту. После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

6.3. При лечении заболеваний пародонта: при выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

6.4. При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении: Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

6.5. При проведении клинического отбеливания: при выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов

7. Заключительные положения

7.1. Единых гарантийных сроков, установленных нормативно-правовыми документами для всей территории РФ, в настоящее время не существует. Каждый регион РФ разрабатывает и применяет на практике свои критерии к определению возможных гарантийных сроков. Именно поэтому в настоящий момент каждый Исполнитель (юридическое лицо) вправе устанавливать гарантийные сроки самостоятельно, исходя из эпидемиологической ситуации-интенсивность распространенности стоматологических заболеваний на территории, своих возможностей оснащения и обеспечения по табелю всем необходимым при оказании стоматологической помощи.

7.2. Медицинская клиника как Исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантий и сроков службы при оказании стоматологических услуг.

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