

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Клиника практической стоматологии»
Джаватханов Д.И. _____
«__» _____ 2019 г.



Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Клиника практической стоматологии»»

Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

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 коронок, ортодонтических аппаратов.

Гарантийный срок- это период, в течении которого, в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, пациент в праве 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 возвратить ранее переданную ему исполнителем изделия (коронки, протезу, ортодонтические аппараты)

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

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался, скол искусственной коронки).

Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «Клиника практической стоматологии»:

1. На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости от:
 - индивидуальных особенностей пациента;
 - клинической картины болезни (ситуация в полости рта);

-наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к зубам и оружающих тканях.

2. 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 учитывается 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 дополнительной операции и расходов. Если в течении оговоренного срока, все 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 врачу или регистратору клиники и незамедлительно явиться на прием к специалисту.**

Гарантия не распространяется:

1. На зубы, эндодонтические ранее леченные в других клиниках, гарантия не распространяются.
2. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний.
3. Гарантия не распространяется на расходные материалы (втулки, матрицы, винты) и перебазировку протезов.
4. На пломбы при разрушении более 50 % зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования).

В терапевтической стоматологии:

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), подготовка (лечение) зубов под протезирование.
2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии (год)	Срок службы (год)
1.	Пломбы из композитного светоотверждаемого материала		
1.1	Кариес на жевательной поверхности зубов	1	3
1.2	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1	2
1.3	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1	2
1.4	Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; Кариес в придесневой области	1	2

Примечания:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные,пломбированные, удаленные) 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 %.
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.

В ортопедической стоматологии:

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

№ п/п	Виды работ	Срок гарантии	Срок службы
2.	Безметалловые реставрации:		
2.1	Коронки, вкладки, накладки, виниры керамические, диоксид циркония	2 года	5-7 лет
3.	Коронки временные из пластмассы	1 месяц	3 месяца
4.	Коронки металлокерамические	1 год	5-7 лет
5.	Коронки металлические и штампованные	1 год	5-7 лет
6.	Съемные и бюгельные протезы (полные и частичные)	1 год	3-5 лет
7.	Вкладки металлические, СПС, золотые	1,5 год	5-7 лет
8.	Работы и конструкции не вошедшие в выше перечисленные	1 год	

Примечания:

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 предусмотренныхпланом лечения, гарантия анулируется.
3. При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. В период срока гарантии и срока службы перебазировки съемных протезов осуществляются на возмездной основе.

Важное замечание:

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:
 - выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба).
 - выполненная работа не соответствует той, что в плане протезирования (план лечения).
2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригаторов, очищающих таблеток) является обязательным.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- хирургическое лечение;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов.

Не гарантийные случаи:

- травма (спортивная, уличная, бытовая, производственная);
- оперативное вмешательство (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортное происшествие (автомобильная авария);
- наличие у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличие у пациента тяжелой соматической патологии сахарный диабет и т.д.;
- выявление у пациента онкопатологий;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодная беременность;
- выявление у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- чрезвычайная ситуация природного и техногенного характера;

- отказ пациента от проведения деагностических, измерительных, контрольных исследований;
- любое переделывание, доделывание, коррекция протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

