



**СЕМЕЙНАЯ
СТОМАТОЛОГИЯ**

Положение об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ"

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между ООО «Семейная стоматология», далее Общество/Исполнитель, и пациентом (потребителем) при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права Общества в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности Общества по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии, в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, иными нормативно-правовыми актами

1.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуге, потребитель (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. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

1.2. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата

стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы (оказания услуги) определяется периодом времени, в течение которого результат работы, пригоден к использованию и безопасен

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания в соответствии с Порядками оказания стоматологической помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.3. Недостаток стоматологической услуги – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов (протоколов лечения).

1.4. Существенный недостаток – это 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, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (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 45 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) 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.

1.5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ":

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил

использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

-отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

-рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.6. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложений 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.

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

1.8. В соответствии с установленными гарантиями ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ" безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

1.9. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ". Факт наличия недостатков должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

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

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной, в результате ДТП);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица, шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм», «пародонтит тяжелой степени», тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др.), психических заболеваний, заболеваний слизистой оболочки рта;
- наличия у пациента низкого уровня резистентности зубов;
- наличия у пациента повышенной или пониженной чувствительности слизистой оболочки рта, зубов, кожи лица;
- возникновения у пациента отека тканей, замедленного заживления ран, болевых ощущений, аллергической реакции;
- выявление у пациента онкопатологии, заболевания «остеопароз»;
- многоплодная беременность;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

1.11. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

А) предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;

Б) проведение консультации и консилиума – как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;

В) проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающими право на осуществление данного вида медицинской помощи;

Г) учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

Д) составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

Е) индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;

Ж) точная диагностика;

З) тщательное соблюдение технологий лечения;

И) применение технологически-безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

К) проведение контрольных осмотров;

Л) проведение профилактических осмотров;

М) мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

Н) определение риска повторения или выявленных заболеваний.

Совокупность данных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ".

2.1. Услуги по терапевтической стоматологии

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 перед протезированием или ортодонтическим лечением.

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.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Восстановление зуба пломбой I, IV, V, VI класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	1 год	2 года
2	Восстановление зуба пломбой II, III класс по Блэку с использованием материалов из фотополимеров	1 год	2 года
3	Восстановление зуба пломбой с эстетической реконструкцией	1 год	2 года
4	Восстановление зуба фотополимерной пломбой при лечении пульпитов и периодонтитов с разрушением коронковой части зуба до 50%	1 год	2 года
5	Восстановление зуба фотополимерной пломбой при лечении пульпитов и периодонтитов с разрушением коронковой части зуба более 50%	6 месяцев	1 год
6	Обработка и пломбирование коренных каналов (эндодонтическое лечение)	6 месяцев	1 год

Примечание:

2.1.1. Данные сроки рекомендованы для взрослых 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%.

Индекс КПУ - один из наиболее информативных индексов гигиены, который позволяет оценить распространенность кариеса в конкретной популяции или у отдельного пациента. Этот индекс учитывает не только наличие кариозных зубов, но и наличие пломб, а также количество удаленных зубов из-за кариеса.

Диагностика индекса КПУ проводится следующим образом:

- Стоматолог проводит осмотр полости рта пациента и фиксирует количество кариозных зубов (К), пломб (П) и удаленных зубов (У). Затем полученные данные суммируют, что позволяет получить значение индекса КПУ.

2.1.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%. Гигиена полости рта оценивается по результатам индекса гигиены. Гигиенический индекс в стоматологии — это метод определения состояния полости рта и эффективности гигиенических процедур. Индексы отражают степень чистоты, признаки бактериального заражения, количество зубов с кариесом.

2.1.3. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении общих заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается на 80%.

2.1.4. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

2.1.5. Пациенту не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).

2.1.6. На лечение у пародонтолога гарантийные сроки не предоставляются.

2.1.7. На лечение корневых каналов или при перелечивании корневых каналов гарантийные сроки не предоставляются. Успешность лечения корневых каналов при первичном эндодонтическом лечении составляет 90%. Успешность лечения корневых каналов при повторном эндодонтическом лечении составляет 65-75%.

Гарантия аннулируется:

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров (посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения (но не реже, чем один раз в 6 месяцев), рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.). В случае если пациент проходит профессиональную гигиену полости рта в той же медицинской организации, он обязан подтвердить данный факт выпиской из медицинской карты с указанием того, что входило в комплекс профессиональной гигиены, с подтверждающей подписью врача, печатью медицинской организации.

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

- При замене 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 медицинской карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ".

2.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

- безметалловые коронки (прессованная керамика, из диоксида циркония);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами);

- при протезировании с опорой на импланты;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Конструкции на основе металла, диоксида циркония или керамики на своих зубах (виниры, коронки, вкладки, накладки)	1 год	2 года
2	Конструкции на основе металла, диоксида циркония или керамики на имплантатах (коронки)	1 год	2 года
3	Тотальное протезирование на основе диоксида циркония или титановой балке	2 года	3 года

4	Тотальное протезирование на основе композита	1 год	2 года
5	Временные коронки акрил	3 месяца	6 месяцев
6	Временные коронки по технологии CadCam	8 месяцев	1 год
7	Частичный или полный съемный пластиночный протез	9 месяцев	1,5 года
8	Бюгельный протез	1 год	2 года
9	Временный (иммидиат) протез	6 месяцев	1 год

Гарантийный срок на тотальные ортопедические конструкции: пациент может оплатить 50% в течение года после завершения гарантии.

Примечание:

2.2.1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной медицинской карте, а также подписью пациента в наряде (Акте приема-передачи оказания услуг/выполнения работ). 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

2.2.2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- при ремонте съемных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и пр.);
- при повторной фиксации коронок, вкладок, мостовидных протезов, подлежащих замене в соответствии со сроками службы.

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 не менее 2 раз 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 ортопед имеет право не устанавливать гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом потребителя (пациента).

2.2.3. 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 медицинской амбулаторной карте и в гарантийном талоне.

2.2.4. Отторжение импланта, откол облицовки коронки зуба, пломбы, перелом протеза, отёк – указанные обстоятельства не являются отрицательным результатом ортопедического стоматологического лечения, а одним из допустимых осложнений. Корректировка плана лечения при наступлении указанных обстоятельств при оказании ортопедической стоматологической помощи может быть произведена лечащим врачом по ходу ее оказания с обязательным уведомлением об этом потребителя (пациента).

2.2.5. *Гарантия аннулируется* при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров (посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема) , гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения (но не реже, чем один раз в 6 месяцев), несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

2.2.6. 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 Общества и врача-стоматолога ортопеда снимается.

2.2.7. 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).

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

2.2.9. При протезировании с опорой на импланты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантов.

При наличии у пациента хронических заболеваний гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается в случае потребления пациентом табака.

2.3. Услуги по ортодонтической стоматологии

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

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортодонтической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Каппа однослойная	1 месяц	6 месяцев
2	Несъемный ретейнер	3 месяца	2 года
3	Съемный аппарат одночелюстной	3 месяца	1 год
4	Съемный аппарат двухчелюстной	3 месяца	1 год
5	Несъемные элементы аппаратуры	3 месяца	1 год

6	Фиксация ортодонтической аппаратуры (брекеты, кнопки, кольца и тд.)	1 месяц	До снятия
---	---	---------	-----------

Примечание:

2.3.1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинается с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в медицинской амбулаторной карте врачом ортодонтом Общества.

2.3.2. Повторная фиксация аппаратуры производится по гарантии при условии сохранения аппаратуры. Если аппаратура утеряна или была утилизирована пациентом, Пациент оплачивает новую аппаратуру в полном объеме.

2.3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

2.3.4. Гарантийный срок аннулируется:

-при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

-при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов по направлению врача-ортодонта;

- когда после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

2.4. Услуги по детской стоматологии

Успешность лечения молочных и постоянных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка (принадлежность к группе здоровья детей), состояния полости рта (значения индексов кп и КПУ, интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача–стоматолога. При соблюдении всех рекомендаций врача и удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка процент успешности лечения выше и срок

службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных зубов) увеличивается.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Восстановление временного зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку при лечении кариеса	6 месяцев	9 месяцев
2	Восстановление зуба временного, пломбой с использованием материалов из фотополимеров при лечении пульпита и периодонтита	6 месяцев	9 месяцев
3	Восстановление зуба временного, ранее леченного по осложненному кариесу, пломбой с использованием материалов из фотополимеров	6 месяцев	9 месяцев
4	Эндодонтическое лечение молочного зуба	3 месяца	1 год

2.5. Услуги при проведении дентальной имплантации

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии: 2.5.1. На имплантат, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях.

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.

2.5.2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация – 1 год.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табака;
- нанесения травмы третьими лицами;
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода;
- установка сторонней организацией на имплантат зубного протеза;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдения рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса);
- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача стоматолога пародонтолога в сроки: через 6 месяцев, через год после установки имплантата и 2 раза в год в последующем.

3. Стоматологические услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (о данных рисках пациент информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия).

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- профессиональное отбеливание зубов;

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

3.1. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

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

- использование сертифицированных титановых имплантатов производства российских и ведущих зарубежных фирм;

- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

3.2. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно вне периода обострения;

- с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

3.3. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

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

-при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5. Методика клинического обследования пациента с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАЛОГИЯ"

5.1. Терапевтическая и детская стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали фронтального зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные и/или межзубные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют возрастной норме/ нарушены);

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

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы

- подвижность пломбы
- отлом части коронки витального («живого») зуба

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

5.2. Ортопедическая стоматология.

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

-при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.

- изменение цвета протезов.
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.

- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- перелом протезов.



Заместитель директора
Кузнецов Д.Б.