**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в клинике «Актуальная Стоматология» ООО «МЭРКС»**

1. **Общее.**

**1.1.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей»

**1.2.** Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг в клинике «Актуальная Стоматология» ООО «МЭРКС», далее именуемая Клиника

**1.3.**Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

**1.4.** **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого, в случае обнаружения 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 возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь.

**Гарантийный срок** исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (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 и т.п.).

1. **Гарантийные сроки и сроки службы, действующие в Клинике.**

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены  гарантийные сроки и сроки службы (Таблицы №1, №2 настоящего Положения). 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 изменениям в зубах и окружающих тканях;

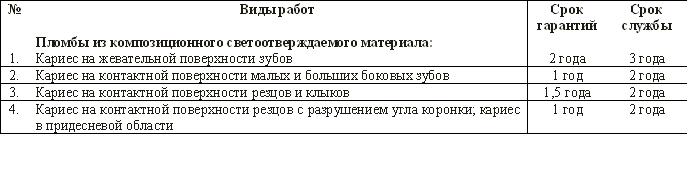
В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия \_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев».

**2.1. В терапевтической стоматологии:**

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.

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

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и покрытие зуба коронкой. [](http://firsow.ru/garantee/table-1/)

Примечание:

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.

**2.2. В 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:

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

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

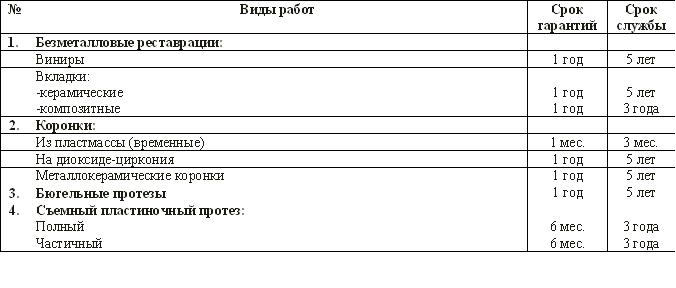
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

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



**Примечание:**

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

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

3. При протезировании на имплантатах 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 осуществляется на возмездной основе.

**Возможные случаи снижения гарантии:**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

**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 определенной в плане протезирования (план лечения).

2. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным.

**2.3. В хирургической стоматологии.**

Клиника  гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться под адекватным обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией.

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

- повторное эндодонтическое лечение;

- профессиональная гигиена;

- наложение повязки (временной пломбы);

- операция с цистэктомии с резекцией верхушки корня;

- пародонтологическое лечение;

- отбеливание зубов.

1. **Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.**

**3.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.**

Практический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма, состояния зубов и индивидуальной анатомии системы корневых каналов.

**3.2. Установка имплантантов.**

- Среднестатистические показатели успешности имплантации с последующим протезированием – 99%. Курение, бруксизм (ночное скрежетание зубов) является основными факторами риска имплантации в отдаленные сроки.

- В случае неприживления имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного плана лечения осуществляется за счет Клиники. При невозможности повторной имплантации, сумма внесенная за оплату услуг имплантации, учитывается при протезировании или возвращается пациенту 50% стоимости.

- В случае отказа от установки зубного протеза на установленные исполнителем имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

**3.3. Заболевание пародонта.**

Пародонтологическое лечение является успешным (при соблюдении условий, которые определяет врач), что проявляется стабилизацией процесса и длительной ремиссией.