

Утверждаю _____
Генеральный директор
ООО «Лазурь»
Фоминых И.О.
«17» января 2017 г.

Положение о гарантиях в стоматологической клинике ООО «Лазурь»

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Лазурь» (далее Клиника), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В вопросах качества оказания стоматологической помощи ООО «Лазурь» строго руководствуется:

- Гражданским кодексом РФ
- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006)
- Отраслевыми стандартами, указаниями.

II. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантия (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в 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 изготовленную для него Учреждением вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.4. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.5. **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.

2.6. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и № 2) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

III. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.1. Безусловные гарантии

3.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.1.2. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;
- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.1.3. О том, что ООО «Лазурь» может предоставить только безусловные гарантии, врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

3.2. «Прогнозируемые» гарантии

3.2.1. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3.3.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы – это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т. п.)

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- временные коронки
- временные съемные протезы

При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.)

3.3.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача)

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

Сразу после окончания лечения на основании записи в медицинской карте, врач Клиники оформляет гарантийный талон пациенту, в котором указаны объекты гарантии, сроки гарантии, а также предусмотрены отметки о прохождении профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательным условием сохранения гарантии.

3.3.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- 1) если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена
- 2) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 3) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 4) если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;

- б) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- 9) если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.

3.3.5. Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях № 1 и № 2. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники в соответствии с пунктом 9 данного Положения.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

4.3.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

4.3.2. 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.

4.4. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

V. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 5.2. настоящего Положения.

5.2. 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.

5.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 10 настоящего Положения, 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.

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

VI. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

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

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

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

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

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

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

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

6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

6.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

VII. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.1.5. 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. в соответствии с установленными стандартами);

7.1.6. 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);

7.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съёмных протезов.

7.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

VIII. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

8.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в клинике стоматологических услуг (кассовый чек, гарантийный талон).

8.2. Клиника выдает своим пациентам гарантийные талоны установленного образца.

IX. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

9.1. Поставить в известность администратора Клиники по телефонам:

тел- (8482) 22-53-35,

сот. тел. 8-9272127121

о произошедшем гарантийном случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в данном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня).

9.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

9.3. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

Х. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии

10.1.1. 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.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

10.2. Услуги по ортопедической стоматологии

10.2.1. 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.

10.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)

- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией на имплантатах);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

10.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

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

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

10.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

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

10.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

10.3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

10.3.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - не точная наука 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.

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

10.4. Услуги по детской стоматологии.

Гарантия на терапевтическое лечение молочных зубов с пломбой химического отверждения 6 месяцев, срок службы 12 месяцев; с пломбой из композита светового отверждения 12 месяцев, срок службы 18 месяцев распространяется только на поставленный во время лечения реставрационный материал.

XI. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

11.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

11.2. Ортопедическая стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

ХII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утверждённого предприятием.

12.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте – на информационном стенде клиники

12.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться на информационном стенде.

12.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из стеклоиономерного цемента		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	2 года
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
2.	Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с штифтами	12 месяцев	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
При КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки:		
1.1.	пластмассовые временные	1 месяц	3 месяца
1.2.	штампованные	12 месяцев	2 года
1.3.	цельнолитые	12 месяцев	2 года
1.4.	керамические	12 месяцев	2 года
1.5.	металлокерамические	12 месяцев	2 года
1.6.	композитные	12 месяцев	2 года
2.	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года
3.	Бюгельный протез	12 месяцев	2 года
4.	Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	2 года
5.	Виниры	12 месяцев	2 года
6.	Вкладки	12 месяцев	2 года