

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор ООО «ДИНАСТИЯ»



ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании
стоматологических услуг в ООО «ДИНАСТИЯ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 01.10.2012 г. № 1006».

1.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

1.3. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются ООО «ДИНАСТИЯ» (далее по тексту — Исполнитель) только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты.

1.4. **Гарантия качества лечения** — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (далее по тексту - Пациент) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, реставраций, зубных протезов, ортодонтических аппаратов и пр.

Гарантийный срок — это период, в течение которого при обнаружении 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 переданные ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты).

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

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого Пациента устанавливаются 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 тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

Срок службы - это период в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата 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 исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток услуги - несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность (Пациентом при заключении договора, или образцу и(или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию).

Существенный недостаток услуги - неустранимый недостаток или 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 без несоразмерных расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, 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 30 дней со дня предъявления обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни, здоровья имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения РФ.

2. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы) при которых есть о вещественный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

2.2. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлены в Приложениях к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

2.3. В отдельных случаях лечащим врачом могут устанавливаться сокращенные гарантийные сроки и сроки службы 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.

2.4. Срок гарантии при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.5. 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 учитываются 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 дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё 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 лечащему врачу.

2.6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период установленного срока службы существенных недостатков, Пациент должен в первую очередь обратиться в Клинику, за исключением случаев необходимости оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной форме. Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской документации Пациента.

2.7. 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.

2.8. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

2.9. В случаях, когда ввиду специфики отдельных услуг (работ) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель настоящим уведомляет о прогнозах успешности оказываемых стоматологических услуг.

Перечень стоматологических услуг, на которые устанавливается процент успешности, установлены в Приложениях к настоящему Положению.

3. УМЕНЬШЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями;
- периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом;
- проведение гигиенических мероприятий;
- уход за протезами;
- постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных со стоматологическими заболеваниями.

3.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнителя вправе не выполнять.

3.3. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде при наличии у Пациента явных и вероятных общих заболеваний и состояний,

прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения и системные заболевания;
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов,
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- неудовлетворительная гигиена полости рта, (при гигиеническом индексе, определяемым врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%, при показателе КПУ (сумма кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов) - 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, при показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнение плана лечения.
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

3.4. Установленные гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое мед. учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.
- Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.
- 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);
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА

4.1. Права и обязанности сторон, регулируются договором на оказание платных медицинских услуг.

4.2. В случае выявления любых недостатков/существенных недостатков оказанных медицинских услуг Пациент должен обратиться к администратору клиники (по телефону, электронной почте или лично), изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.3. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

4.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.5. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы,

если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- 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.

4.6. В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных услуг в договоре, заключаемом с Пациентом, а также в виде информации на информационных стендах в местах оказания медицинской помощи и на официальном Интернет сайте Исполнителя, гарантийные сроки и сроки службы также могут быть указаны в медицинской документации пациента, в плане лечения, в акте об оказанных услугах.

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

5.1. ООО «ДИНАСТИЯ» при оказании медицинских услуг стоматологического профиля гарантирует:

5.1.1. Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (помещении стоматологической клиники проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

5.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;

5.1.3. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;

5.1.4. Проведение диагностики, лечения и реабилитации специалистами, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

5.1.5. Оказание медицинской помощи стоматологического профиля в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, а также на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения);

5.1.6. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и прежний опыт лечения у врача - стоматолога;

5.1.7. Реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

5.1.8. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий оказанных медицинских услуг стоматологического профиля;

5.1.9. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

5.1.10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

5.1.11. Достижение показателей качества медицинской услуги стоматологического профиля и эстетических результатов с учетом действующих стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

5.2. Совокупность указанных в п.5.1. настоящего Положения обязательных гарантий,

обеспеченных ООО «ДИНАСТИЯ», создаёт предпосылку для качественного оказания медицинских услуг стоматологического профиля и устойчивости их результатов.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения Генеральным директором ООО «ДИНАСТИЯ» в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги, либо до момента внесения Исполнителем изменений в него и/или утверждения новой редакции Положения.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

Терапевтическая стоматология.

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, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

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

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба		
1.1.	I класс по Блэку	6 мес.	12 мес.
1.2.	II класс по Блэку	6 мес.	12 мес.
1.3.	III класс по Блэку	6 мес.	12 мес.
1.4.	IV класс по Блэку	6 мес.	12 мес.
1.5.	V класс по Блэку	3 мес.	6 мес.
1.6.	Временная пломба	3 дня	7 дней
2.	Виниры	1 год	2 года
3.	Вкладки	1 год	2 года
4.	Наложение герметика	3 мес.	6 мес.

3. Методика установления сроков:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом+ запломбированных+ удаленных зубов) - индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):

При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%

При КПУ более 18 — сроки снижаются на 50%

3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.

4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.

5. Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях

рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

6. Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

7. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

Ортопедическая стоматология.

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. 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, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

-временные коронки;

- временные замещающие протезы.

4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской документации пациента и/или в акте об оказанных услугах.

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 мес.	2 года
1.2.	Полные съемные пластиночные протезы	6 мес.	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съемные нейлоновые протезы	12 мес.	2 года
2.2.	Полные съемные нейлоновые протезы	12 мес.	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 мес.	2 года
3.2.	из диоксида циркония	12 мес.	5 лет
4.	Бюгельное протезирование	12 мес.	2 года
5.	Коронки		
5.1.	из пластмассы	3 мес.	до 12 мес.
5.2.	из металлокерамики	12 мес.	2 года
5.3.	из диоксида циркония	12 мес.	5 лет
6.	Починка протезов	1 мес.	1 мес.
7.	Протезирование на имплантатах	12 мес.	2 года

5. Методика установления сроков:

5.1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ (услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;

- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные

заболевания и т.д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

5.2. При желании 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 до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

5.3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

5.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более $>1,5$, определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

5.5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

5.5.1. при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;

- невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

- несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасты зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

5.6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

5.7. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

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

5.9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления.

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.
Ортодонтия.**

1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики,
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капп.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ при ортодонтическом лечении
(конструкция ортодонтических аппаратов)**

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	6 мес.	12 мес.
1.1.	Капа однослойная	6 мес.	12 мес.
1.2.	Фиксация брекета	0,5 мес.	До момента снятия аппаратуры

5. Методика установления сроков

5.1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

5.2. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,
- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ $>1,5$, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);
- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.

Стоматологические услуги, на которые устанавливается только процент успешности лечения.

1. Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое).

2. Обработка и пломбирование корневых каналов.

2.1. Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается 98 % случаев.

2.2. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.

3. Гарантии при постановке имплантатов.

3.1. Полное приживление имплантатов наблюдается в 99% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет.

3.2. Исполнитель гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантата;
- использование сертифицированных имплантатов;
- безопасность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

3.3. Гарантийный срок устанавливается на период интеграции имплантата индивидуально в каждом конкретном случае.

3.2. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору Исполнителя.

3.3. Условия имплантации оговариваются в Информированном согласии пациента на стоматологическую имплантацию в ООО «ДИНАСТИЯ» в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента.

Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

3.4. В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом);

- клиника берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- стоимость услуг по протезированию с использованием имплантатов, оплаченная Пациентом, не возвращается, а все последующие услуги по протезированию оплачиваются Пациентом отдельно, согласно прейскуранту ООО «ДИНАСТИЯ».

3.5. При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют (аннулируются) полностью.

4. Удаление зуба.

4.1. В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает максимально-безболезненное хирургическое вмешательство.

4.2. Исполнитель гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в

послеоперационный период, таких как воспаление, кровотечение, боль.

5. Заболевание пародонта.

5.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены полости рта; строгого соблюдения рекомендаций лечащего врача).

Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

5.2. При проведении процедуры «Комплексная гигиена полости рта» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые, мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

5.3. Исполнитель гарантирует, что благоприятный результат достигается в 80% случаев (при соблюдении пациентом, условий, которые определяет врач): излечение гингивита; остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «ДИНАСТИЯ», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.