

ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных обязательствах Исполнителя по договору оказания платных медицинских (стоматологических) услуг

Настоящее Положение регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «Профстом» (далее именуемый Учреждение/Исполнитель) и Пациентом (далее именуемый Пациент/Заказчик) при оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента;

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27)\

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Учреждение, как Исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за используемые материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по их устранению и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока.

1.3. ООО «Профстом» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании действующей лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент/Заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент/Заказчик обязан возвратить ранее изготовленную для него Исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной

комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.4. 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 и др.

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

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

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата работы (услуги).

Безопасность стоматологической работы (услуги) обеспечивается в процессе её оказания.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

3.4.1 в течение установленного гарантийного срока, отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом/Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

3.4.2 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;

3.4.3 в соответствии со ст. 10 закона «О защите прав потребителей» Учреждение 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).

3.5. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, Пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Профстом».

4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги), выполненной специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями № 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту/Заказчику, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент/Заказчик, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент/Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением,

протезированием, коррекцией протезов и ортодонтической аппаратуры) в любое другое медицинское учреждение

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 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.

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

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 5.1.1. влияние явных и скрытых общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
 - 5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
 - 5.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
 - 5.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
 - 5.1.10. при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции
- 5.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической 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;
- 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 6.1.3. Пациент по неуважительным 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;
- 6.1.4. Пациент/Заказчик 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;

6.1.5. 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);

6.1.6. 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);

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

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Пациент/Заказчик был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

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

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Профстом» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с действующей лицензией;

7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- 7.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 7.1.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 7.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- 7.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие о вещественный результат.

На профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции и прочие не о вещественные результаты услуг гарантии выражаются в качественном оказании услуг согласно принятым стандартам.

8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. 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 для протезирования.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

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

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

Приложение 1

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
1	Реставрация из химического композита (жидкость – порошок), СИЦ		
1.1	I -Y класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
2	Реставрация из композита светового отверждения		
2.1	I, Y класс по Блэку (одна поверхность)	1 год	2 года
2.2	II, III класс по Блэку (две поверхности)	1 год	1,5 года
2.3	IY, класс по Блэку (три поверхности)	1 год	1,5 года
2.4	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
3.	Виниры из композита светового отверждения	8 месяцев	1,5 года
4	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом, 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 сокращаются на 70%.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. 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.

8.2.2. 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, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полость рта Пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

8.2.5. 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 пародонта (пародонтит, пародонтоз). Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее, чем 2 раза в год.;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования .

8.2.6. 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.

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

8.2.8. 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.

8.2.9. 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).

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

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

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

8.2.13. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

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

Приложение 2

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Виниры	1 год	1,5 года
2	Коронки:		
2.1	Из пластмассы	нет	нет
2.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3	Из фарфора, Е-тач	1 год	1,5 года
2.4	Из безметалловой керамики	1 год	2 года
3.	Коронки цельнолитые:		
3.1.	Из КХС	1 год	2 года
4	Мостовидные протезы		
4.1	Цельнолитые:		
4.1.1	Из КХС	1 год	2 года
4.2	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
4.3	Мостовидные протезы из безметалловой керамики	1 год	2 года
5	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6	Частичные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года
7	Полные съемные пластиночные протезы	1 год	2 года

Примечание:

1. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

8.3. Условия предоставления гарантийных сроков и сроков службы:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

9. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические услуги, не указанные в Приложении № 1 и 2, 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. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка зубов и полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- операции костной пластики
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- профессиональное отбеливание зубов
- ортодонтическое лечение

1. Обработка и пломбирование корневых каналов: Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев:

- Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения окружающих зуб тканей 93% успеха.
- При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха.
- При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения окружающих зуб тканей, успех 60-65%.
- При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%.

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

2. Постановка имплантатов: Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 90 % случаев. Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев. 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 ведущих зарубежных и отечественных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата;
- После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

3. При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на верхней челюсти – 80-85%, аугментации на нижней челюсти – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения

аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани.

4. Удаление зуба: исполнитель гарантирует:

- Рациональный выбор методики удаления зуба, операции
- Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием.
- Врачебный контроль после хирургического вмешательства

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

5. 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.

6. При проведении профессиональной гигиенической обработки зубов Исполнитель гарантирует: выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

7. При проведении клинического отбеливания Исполнитель гарантирует: при выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1-3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

8. Ортодонтическое лечение: ООО «Профстом» гарантирует:

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

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

Ортодонтическая стоматология как научная дисциплина, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ:

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

■ если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);

■ при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдении рекомендаций стоматолога; - если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

■ невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

■ если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;

■ если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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

10.1. Терапевтическая стоматология:

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

- 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 и ортодонтическая 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.

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

12.1. Настоящее Положение действует 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.

СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ ОРТОПЕДИЧЕСКИХ УСЛУГ В
ООО «Профстом»

№	наименование работы сроки изготовления	сроки изготовления
1	несъемное протезирование	3-4 недели
2	съемное протезирование	3-4 недели
3	бюгельное протезирование	3-4 недели
4	микропротезирование	3-4 недели