

3.3. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

3.3.1. в течение установленного гарантийного срока, Исполнитель 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;

3.3.2. 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. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с положениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, 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, 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.

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. Возникшие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя 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

5.2. 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 (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.;

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 неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

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);

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 был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. 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.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. **ООО «Партнер Сервис» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- 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;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- 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;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 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 «Партнер Сервис», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

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 под протезирование.

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

| № | Наименование | Срок гарантии | Срок службы |
|--------|---|---------------|-------------|
| 1 | Постановка пломб, эстетическая реставрация | | |
| 1.4. | Пломба из хим. Композита (жидкость – порошок, например, ДаймондБрайт) | | |
| 1.4.1. | I класс по Блэку | 10 месяцев | 10 месяцев |
| 1.4.2. | II класс по Блэку | 8 | 8 |

| | | | |
|--------|--|------------|------------|
| | | месяцев | месяцев |
| 1.6. | Пломба из композита светового отверждения (например, эстелайт) | | |
| 1.6.1. | I, III, V класс по Блэку | 1 год | 1 год |
| 1.6.2. | II, IV класс по Блэку | 10 месяцев | 10 месяцев |
| 1.6.3. | Эстетическая реставрация | 6 месяцев | 6 месяцев |

Примечание:

1. Данные сроки действительны для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ в 13-18 – сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18- сроки снижаются на 50%.

Где КПУ – это количество кариозных, пломбированных и удаленных зубов в полости рта пациента.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются **на 70%**.

3. При нарушении графиков профилактических осмотров с проведением профгигиены, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

8.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и 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;
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

СРОКИ службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи

| № | Наименование конструкций | Срок гарантии | Срок службы |
|--------|--|---------------|-------------|
| 2.1. | Вкладки: | | |
| 2.1.1. | из металла | 1 год | 2 года |
| 2.1.2. | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.2. | Коронки: | | |
| 2.2.1. | из пластмассы | 6 месяц | 6 месяц |
| 2.2.2. | из металлокерамики импортного производства | 1,5 года | 2,5 года |

| | | | |
|----------|--|---------|----------|
| | из металлокерамики российского производства | 1 год | 2 года |
| 2.2.3. | из композиционного материала | 9 месяц | 1 год |
| 2.3. | Цельнолитые из недрагоценного металла | 1 год | 2 года |
| 2.4. | цельнолитые с облицовкой из пластмассы | 1 год | 2 год |
| 2.5. | Мостовидные протезы: | | |
| 2.5.2.1. | из недрагоценного металла | 1 год | 2 года |
| 2.7.4. | из металлокерамики импортного производства | 1 год | 2 года |
| | из металлокерамики российского производства | 1 год | 2 года |
| 2.1.8. | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.9. | Частичные и полные съемные пластиночные протезы, изготовленные методом горячей полимеризации (варки) | 8 месяц | 1,5 года |
| 2.10. | Частичные и полные съемные пластиночные протезы, изготовленные методом прессования (Перфлекс) | 1 год | 2 года |

Примечание:

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

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: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставлением 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.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно 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. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

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

8.2.11. При нарушении графиков профилактических осмотров с проведением профгигиены, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

9. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 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 полости рта;
- удаление зуба;
- профессиональное отбеливание зубов.

9.1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов стоматологической клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85%-90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.

9.2. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

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

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

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

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

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки зуба

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

2. Ортопедическая стоматология

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

- 1) при изготовлении вкладок: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.

Сроки выполнения работ при оказании ортопедических услуг

| № | Наименование работы | Сроки изготовления |
|---|--|--------------------|
| 1 | Микропротезирование | 1-1,5 недели |
| 2 | Несъемное протезирование (мостовидные протезы) | 2-3 недели |
| 3 | Бюгельное протезирование | 3-4 недели |
| 4 | Коронки | 1-1,5 недели |
| 5 | Вкладки | В теч 1 недели |
| 6 | Полные и частичные съемные протезы | 1,5-2 недели |