

## ПОЛОЖЕНИЕ

о гарантийных сроках и сроках службы при оказании стоматологических услуг в стоматологических кабинетах  
ООО «Жемчужинка»

### 1. Общие положения

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

Также ООО «Жемчужинка» рекомендует пациенту проведение 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).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

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

1.2. 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.

1.3. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи в ООО «Жемчужинка» мы, безусловно, гарантируем своим пациентам:

- использование сертифицированного оборудования и инструментов,
  - использование сертифицированных и соответствующих срокам годности расходных стоматологических материалов,
  - использование методик диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории РФ, с соблюдением предъявляемых к ним требований,
  - безопасность лечения, качественная дезинфекция и стерилизация медицинских инструментария и оборудования (обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий),
  - выполнение работ специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи, а также совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.
  - безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), 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 потребителя (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;
  - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
  - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (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 профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
  - динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Жемчужинка», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

1.4. Гарантийный срок – это период, в течение которого ООО «Жемчужинка» обязуется бесплатно устранить все недостатки в работе, обнаруженные пациентом.

1.5. Срок службы работы исчисляется со дня её сдачи пациенту и определяется периодом времени, в течение которого работа (услуга) пригодна к использованию.

В течение установленного срока службы ООО «Жемчужинка» обязуется устранять только существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

1.6. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с её целевым назначением, который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

1.7. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, если они возникли до принятия пациентом результата работы или по причинам, возникшим до этого момента, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

Выявленные недостатки устраняются исполнителем в течение 20 дней со дня предъявления требования пациентом.

1.8. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- бесплатной переделки или замены работы, повторного бесплатного лечения.
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.9. Гарантийный срок исчисляется с момента окончания лечения каждого зуба или сдачи (фиксации) зубных протезов. В случаях, когда ввиду специфики стоматологической услуги невозможно определить гарантийный срок, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. Это касается следующих видов лечения:

- обработка и пломбирование корневых каналов,
- профессиональная гигиеническая чистка,
- временная пломба, протез,
- хирургическая операция – удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.
- лечение воспаления десны и окружающих тканей,
- отбеливание зубов.

1.10. В данном Положении указаны средние гарантийные сроки.

Конкретные гарантийные сроки (гарантийный срок или процент вероятности успешности лечения), которые врач устанавливает для каждого пациента, могут быть выше или ниже средних сроков. При этом врач учитывает и разъясняет пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии:

- состояние общего здоровья пациента,
- объем выполненного рекомендованного плана лечения,
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.)
- сложность данного случая лечения,
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения,
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.11. В соответствии с действующим законодательством ООО «Жемчужинка»:

- В соответствии с установленными гарантиями ООО «Жемчужинка» отвечает за недостатки стоматологической работы в течение установленного срока службы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом, вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- ООО «Жемчужинка» рекомендует пациенту проведение 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.
- В случае несоблюдения пациентом указанных требований, пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.
- При обнаружении в период установленных гарантийного срока и срока службы недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Жемчужинка».

2. Гарантия на отдельные виды услуг в ООО «Жемчужинка»

2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Гарантия предоставляется на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение пульпита.

Сокращённые сроки гарантии даются на:

- на лечение хронического периодонтита (возможно потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления),
- на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или другая неприятность, и тогда потребуются либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре,
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) с дальнейшим протезированием,
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов с использованием гуттаперчевых штифтов,
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч.с использованием штифта) с необходимостью дальнейшего протезирования,
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

Признаками завершения лечения являются:

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	1,5 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	1,5 года
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	1,5 года
4	Виниры из композитного материала	1 год	1,5 года
5	Лечение молочного зуба	3 месяца	6 месяцев

- Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.
- При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.
- Пациент теряет гарантию при просрочке контрольного осмотра по вине потребителя (пациента) более, чем на 1 месяц, при нарушении со стороны потребителя (пациента) предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Жемчужинка». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2.2.Сокращённые сроки гарантии даются на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии).

- 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 рта – периодичности чистки зубов, строгого соблюдения рекомендаций врача).
- При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

2.3.Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.
- Пластмассовые и комбинированные коронки.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов,
- перелом пластмассы протеза,
- разрушение микрозамков (аттачменов) и микрозацепов (клатмеров).

№	Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки из пластмассы	2 месяца	3 месяца
2	Коронки комбинированные металл/пластмасса	2 месяца	4 месяцев
3	Коронки штампованные, цельнолитые, из диоксида циркония, металлокерамические (любой сплав), коронки металлокерамические на импланте	1 год	1,5 года
4	Бюгельный протез	1 год	1,5 года
5	Виниры	9 месяцев	1 год
6	Съемный пластиночный протез	6 месяцев	9 месяцев
7	Вкладки керамические	1 год	2 года
8	Вкладки композитные	1 год	2 года
9	Починка перелома базиса пластмассового протеза	1 месяц	2 месяца
10	Починка - доварка зубов, клатмеров в пластмассовом протезе	1 месяц	2 месяца
11	Починка - доварка зубов в нейлоновом протезе	1 месяц	2 месяца

Гарантийный срок и сроки службы на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и подписанным Актом выполненных работ.

Сокращённые сроки гарантии устанавливаются:

- на матрицы замковых креплений 1 месяц.
- на мягкую подкладку в съёмном протезе 1 месяц,
- на установку временных ортопедических конструкций 1 месяц;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения 1 день.
- на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими докторами (в других клиниках) 1 день.
- в случае невыполнения рекомендаций доктора по ношению защитных капп 1 день,
- на керамическое покрытие связанное с травмой, в том числе во сне 1 день.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.) приводит к прекращению гарантии. Профилактический осмотр является бесплатным.

В период срока гарантии мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить полный гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие 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 самостоятельной схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить сокращённый гарантийный срок на ортопедическую работу, предварительно известив об этом пациента.
- Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

Врачом ООО «Жемчужинка» может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги врач обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.

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 ООО «Жемчужинка» и врача-стоматолога снимается.

#### 2.4. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.

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

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

ООО «Жемчужинка» вправе гарантировать:

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

№	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:	Срок гарантии	Срок службы
1	- каппа однослойная	6 месяцев	6 месяцев
2	- несъемный ретейнер	9 месяцев	9 месяцев
3	- вестибулярная пластинка	9 месяцев	9 месяцев

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

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
  - при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
  - при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
  - после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

#### 2.5. Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

После хирургического вмешательства ООО «Жемчужинка» гарантирует:

- в течение 6 месяцев не возникнет осложнений,
- удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).
- удаление произойдет максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

ООО «Жемчужинка» также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору ООО «Жемчужинка»

Что касается удаления кист, опухолей и других новообразований. Исполнитель гарантирует удаление новообразования, но гарантии на то, что она вновь не вырастет не предоставляет.

#### 2.6. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию

Постановка имплантатов

Стоматологическая имплантация - это метод вживления искусственного корня (импланта) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

ООО «Жемчужинка» предоставляет пациенту гарантию:

- на технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца.
- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. 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 российских и ведущих зарубежных 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.

В случае отторжения имплантата(ов) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- пациенту возвращается сумма уплаченная им за проведенную ему стоматологическую имплантацию,
- пациенту проводится повторная имплантация,
- при желании пациента возможна замена лечения в счет уплаченной суммы.

2.7. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

На лечение стоматологических заболеваний, не указанных выше, устанавливаются сокращённые гарантийные сроки 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;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО «Жемчужинка» 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 потребителя (пациента).

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.

3. Условия предоставления гарантийных сроков:

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача;

4. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

ООО «Жемчужинка» не несёт гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- 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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачом ООО «Жемчужинка»;
- при несогласии пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчётом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- невыполнение пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- при просьбе пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- если в период лечения у врача пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;

- если пациент 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;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений,
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий
- при прекращении лечения по инициативе пациента,
- при возникновении осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.) способных повлиять на результаты лечения.

Сокращённые гарантийные сроки распространяются на следующие случаи:

- на фиксацию декоративных зубных украшений 1 день,
- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта 1 день,
- на отбеливание зубов 1 день
- на ортодонтические аппараты 1 день.

## 6. МЕТОДИКА

клинического обследования

с целью установления сроков гарантии и сроков служб в ООО «Жемчужинка»

### 6.1. 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) Окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки зуба

### 6.2. Ортопедическая стоматология.

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

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- изменение цвета протезов.
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока гарантии:

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

В отдельных случаях гарантийные сроки могут устанавливаться лечащим врачом в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента – клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Сокращённая гарантии», «Гарантия.....месяцев».

Сроки выполнения работ при оказании

ортопедических и ортодонтических услуг в ООО «Жемчужинка»

№	Наименование работы	Сроки изготовления
1.	Микропротезирование	1-2 недели
2.	Несъемное протезирование	3-4 недели
3.	Бюгельное протезирование	3-4 недели

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 – ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.