**Положение**

**о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги в стоматологической клинике ООО МЦ «Авторская Стоматология»**

**1.1. Общие положения**

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого Клиника несет ответственность за **недостатки**, обнаруженные в выполненной работе. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Руководство и администрация клиники «Авторская стоматология» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

**1.1.1.Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения Пациентом следующих требований:**

* выполняет весь согласованный план лечения;
* не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной Клиникой;
* Пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичность, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

**1.1.2**.**Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:**

* беременность,
* возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний,
* игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца,
* не соблюдение рекомендаций лечащего врача.

**1.1.3.Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:**

* при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
* при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков, КЛКТ;
* при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
* при несогласии Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
* при просьбе Пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.)
* 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.

**1.1.4.Гарантии не распространяются:**

* на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
* на внутрикоронковое отбеливание;
* на лечение молочных зубов;
* на ортодонтические аппараты.
* На веременные пломбы и коронки

**1.2. Гарантия на отдельные виды услуг**

**1.2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение 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.

**Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год.**

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

**Гарантия не распространяется** на лечение хронического периодонтита (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирование прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или другое осложнение, тогда потребуется 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;
* при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
* на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
* на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
* на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
* на правильный выбор методики лечения и правильного поставленный первоначальный диагноз.

**Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

* на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
* при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).
* Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.**

**«Виды работ и средние сроки гарантии и службы по терапевтической стоматологии» (постановка пломб, эстетическая реставрация)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды работ:** | **Средние сроки** |
| **Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:** | **Гарантийный** **срок**  | **Срок службы** |
| Кариес на жевательной поверхности зубов | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Кариес на контактной поверхности резцов и клыков | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Покрытие пломбировочным материалом вестибулярной, пришеечной поверхности зубов всех групп | 12 месяцев | 24 месяцев |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |   |    |
|   |   |   |
|  |
| . |
| . |
|  |

**1.2.2.Гарантийные обязательства 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; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

**Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.**

**1.2.3.Гарантийные обязательства на хирургическое лечение**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

* в течении 6 месяцев не возникает осложнений;
* удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).

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

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

**1.2.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)**

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.1.«Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 2 (двух) месяцев.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

* выпадение искусственных зубов из протезов,
* перелом пластмассы протеза,
* разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Обращаем Ваше внимание, что 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 с Клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента выдачи акта выполненных работ, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

**Возможные случаи снижения гарантии.**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

* Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
* Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

**Гарантия распространяется:**на все виды зубных протезов.

**Гарантия не распространяется:** на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими докторами.

**Важно.**До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

* выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);
* выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.**Профилактический осмотр, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, пришлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно.

 **Виды работ и средние сроки гарантии и службы по ортопедической стоматологии»**(коронки и протезы)

|  |  |
| --- | --- |
| **Виды работ:** | **Средние сроки** |
| Вкладки восстановительные / Вкладки культевые-штифтовые | **Гарантийный** **срок**  | **Срок службы** |
| Виниры | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Коронки цельнолитые/ металлокерамические/ безметалловые | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Мостовидные протезы | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Полные /частично съемные пластинчатые протезы | 12 месяцев | 24 месяцев |
| Бюгельные протезы | 12 месяцев | 24 месяцев |

|  |
| --- |
|  |

**1.2.5.Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.**

К услугам по о**ртодонтической 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.

**Клиника гарантирует:**

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

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов 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.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ортодонтические конструкции после снятия****брекет-систем** | Срокигарантии | Срокислужбы |
| Каппа однослойная | 6 мес | 8 мес |
| Несъемный ретейнер | 6 мес | 12 мес |
| Ретенционная пластинка | 6 мес | 12 мес |

**1.2.6.Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию**

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

Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре и профессиональной гигиене 1 раз в полгода.

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.

**Гарантия распространяется:** на операции дентальной имплантации. Если мы ставим имплантат, он должен стопроцентно интегрироваться и находиться в нужном положении.

**Гарантия не распространяется:** на операции остеопластики, включая синуслифтинг. Поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма пациента, а также

на пластику мягких тканей. По той же самой причине.