

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийных сроках, сроках службы, условиях исполнения гарантийных
обязательств в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России

Настоящее Положение действует во исполнение требований:

- Гражданского кодекса РФ
- Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации",
- Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей",
- Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"
- Нормативно-правовых актов Министерства здравоохранения РФ.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Исполнитель обеспечивает права Заказчика на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества, на основе стандартов, установленных требований, предъявляемых в медицинской практике, с учетом современного уровня развития медицинской науки и медицинских технологий.

1.2. По договору о предоставлении платных медицинских услуг Исполнитель обязуется по заданию Заказчика предоставить медицинские услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги в полном объеме в определенный срок.

1.3. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.4. Качество медицинской услуги - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

1.5. При заключении договора медицинских услуг Потребитель исходит из того, что результат медицинской услуги, ради которого заключается договор, не всегда достижим в каждом конкретном случае в силу объективных причин, о чем Потребитель получил от Исполнителя надлежащую исчерпывающую информацию, подписывая добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство.

1.6. Исполнителем на результаты оказания медицинской услуги устанавливаются гарантийные сроки, на применяемые в процессе оказания медицинских услуг медицинские изделия – сроки службы. Исполнителем определяются обязательства в случае обнаружения Заказчиком недостатка результата медицинской услуги.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

2.1. Гарантия – обязательство устранять недостатки работы/услуги в течение определённого срока с момента их предоставления.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/услуге, Заказчик вправе обратиться к Исполнителю с требованием:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Заказчик обязан вернуть ранее изготовленное для него изделие.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Заказчику и подписания акта выполненных услуг/работ.

2.4. Срок службы -устанавливаются на материальный результат и медицинские изделия (пломбы, ортопедические конструкции, винир, зубная коронка, зубные протезы) исчисляется со дня изготовления и определяется периодом времени, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Исполнителя.

2.5. Недостаток работы/услуги – это несоответствие оказанной услуги условиям договора, характеристикам качества, обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, подтверждённое заключением экспертизы качества медицинской помощи, или заключением независимого эксперта.

2.6. **Существенный недостаток** - недостаток, который не может быть устранен, посредством проведения мероприятий по его устранению с целью приведения в соответствие с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке, приводящим к невозможности или недопустимости использования в целях, для которого обычно используется, о которой Исполнитель знал, или был поставлен в известность Потребителем при заключении договора, или при работе по образцу или описанию, а также когда недостаток не может быть устранен без несоизмеримых расходов, затрат времени, выявленный неоднократно, проявляется вновь после его устранения.

2.7. **Устранимый недостаток** - недостаток обусловленный индивидуальными субъективными оценками Заказчика, относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза.

3. ДЕКЛАРАЦИЯ КАЧЕСТВА И БЕЗОПАСНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

3.1. С целью обеспечения прав Потребителя на качество и безопасность медицинских услуг, в рамках своей деятельности, Исполнитель декларирует:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

4. УСЛОВИЯ ИСПОЛНЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

4.1. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель в течение установленного гарантийного срока, обязан устранять недостатки медицинской услуги; в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

4.2. В течение гарантийного срока выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Заказчика. Требования Заказчика рассматриваются по письменному заявлению.

4.3. В случае возникновения любых недостатков к выполненным работам/ услугам Заказчик обязан незамедлительно обратиться к Исполнителю, не прибегая к помощи других специалистов.

4.4. В течение установленного гарантийного срока, Исполнитель отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.5. В течение установленного срока службы, Исполнитель устраняет только существенные недостатки, если Заказчик докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Заказчика указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде «Уголок Потребителя»), либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

4.7. Исполнитель выполняет гарантийные обязательства при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена;
- если в период действия гарантий у Заказчика не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если Заказчик соблюдает гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если Заказчик посещает профилактические осмотры с рекомендованной частотой;
- если в период лечения Заказчик не прибегает, по тем же причинам, к помощи специалиста другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику Заказчик предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки будут исправляться в клинике Исполнителя;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- если Заказчик в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.

Внимание! В конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях № 1 и № 2. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

4.8. Обязательства Исполнителя ограничиваются в случаях отказа от предложенного плана лечения:

- отказ от не прямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;
- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Заказчику, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 5.2. настоящего Положения.

5.2. Срок гарантии при установке протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Заказчик, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

5.3. Ряд медицинских услуг, 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 (раздел 10 настоящего Положения).

5.4. При оказании медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в установлено Исполнителем, дефекты, возникшие по истечении установленных гарантийных сроков, устраняются за счет средств страховой компании.

5.5. Порядок определения, установления и оформления гарантийных сроков

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную услугу\работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые лечащий врач называет Заказчику;

Все установленные гарантии на каждую выполненную услугу\работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача)

При установлении Заказчику на каждую выполненную услугу\работу гарантий (гарантийного срока и срока службы) лечащий врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены).

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 Заказчика, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

Просрочка контрольного осмотра со стороны Заказчика более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

После окончания лечения Заказчику оформляется гарантийная карта, в которой указаны объекты гарантии, сроки гарантии, а также предусмотрены отметки о прохождении профилактических осмотров и выполнении медицинских рекомендаций, являющихся обязательным условием сохранения гарантии.

5.6. На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, установка зубного имплантата, аутотрансплантация и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов.
- временные коронки
- временные съёмные протезы

6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- 6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - 6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - 6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - 6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - 6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
 - 6.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
 - 6.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
 - 6.1.8. при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
 - 6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами
- 6.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом для конкретного Заказчика.

7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 7.1.1. Заказчик в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Заказчик вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- 7.1.2. Заказчик в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- 7.1.3. Заказчик по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Заказчик вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;
- 7.1.4. Заказчик настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Заказчик 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;

7.1.5. Заказчик 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);

7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Заказчика 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);

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

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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

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

8. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

8.1. При обращении за устранением недостатка медицинской услуги в рамках гарантийного срока Заказчик предоставляет Исполнителю: договор об оказании медицинских услуг, квитанции об оплате, счет, акт выполненных работ. При отсутствии документов право на гарантии не упраздняется.

8.2. Исполнитель вправе выдавать гарантийные талоны установленного образца, которые подтверждают дополнительные сроки гарантии на отдельные виды услуг.

9. ДЕЙСТВИЯ ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Заказчик, при наступлении гарантийного случая обязан:

9.1. Известить Исполнителя по телефонам: тел-факс: 2888-007, 2888-006

о произошедшем гарантийном случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня).

9.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

9.3. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью Заказчика. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

9.4. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

10. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии

10.1.1. 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.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

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

10.2. Услуги по ортопедической стоматологии

10.2.1. 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.

10.2.2. 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);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинается с момента установки постоянных конструкций во рту Заказчика, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

10.2.5. 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 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 Заказчика 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 Заказчика.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Заказчику с записью в амбулаторной карте.

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

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Заказчика (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность Исполнителя снимается.

10.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Заказчик 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).

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

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

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

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

11.1. Терапевтическая стоматология:

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

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- 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 стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем 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. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Данное Положение сохраняется в доступном для Заказчика месте - в «Уголке потребителя».

12.2. Заказчику доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в "Уголке потребителя".

12.3. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологических услуг

1.Терапевтическая стоматология

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Постановка пломб, эстетические реставрации		
1.1	Постановка пломбы из хим.композита (жидкость-порошок), цемента	6 месяцев	2 года 30 дней
1.2	Постановка пломбы из хим.композита (паста-паста)	6 месяцев	2 года 30 дней
1.3	Постановка пломбы из композита светового отверждения, стеклоиономерного цемента	1 год	2 года 30 дней
1.4	Эстетическая реставрация зуба	1 год	2 года 30 дней
1.5	Постановка пломбы на культю обточенного под коронку зуба	30 дней	30 дней
1.6	Лечение осложненного кариеса (эндодонтическое лечение)	1 год	2 года 30 дней

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущем процессе – у взрослых.

Компенсированной степенью активности кариеса у детей.
 При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.
 При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

Приложение 2

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологических услуг

2.Ортопедическая стоматология и ортодонтия

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Изготовление пластинки ортодонтической	6 месяцев	1 год
2.2	Протезирование зубов культевыми вкладками из металла, диоксида циркония	По сроку Гарантии на коронку	По сроку службы искусственной коронки
2.3	Протезирование зубов винирам (из прессованной керамики), цельнофрезерованными коронками из диоксида циркония)	1 год	2 года 30 дней
2.4	Протезирование коронками, искусственными зубами:		
2.4.1	Из металлокерамики, безметалловой керамики, в (т.ч. на	2 года	2 года 30 дней

	имплантате)		
2. 4. 2	Штампованными коронками из стали	1 год	2 года 30 дней
2. 4. 3	Штампованными коронками с пластмассовой облицовкой (фасетки)	1 год	2 года 30 дней
2. 4. 4	Коронками цельнолитыми из КХС	2 года	2 года 30 дней
2.5	Протезирование зубными протезами		
2. 5. 1	Паянными из стали	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 2	Цельнолитыми из КХС	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 3	Мостовидными протезами из металлокерамики, безметалловой керамики	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 4	Бюгельными протезами	2 года	2 года 30 дней
2. 5. 5	Частичными съёмными пластиночными протезами	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 6	Полными съёмными пластиночными протезами	1 год	2 года 30 дней
2. 5. 7	Косметической пластинкой (иммидиат протез)	30 дней	90 дней
2.6	Напыление коронок нитрит-титаном и нитрит-цирконием	6 месяцев	6 месяцев
2.7	Дентальная имплантация		
2. 7. 1	Остеоинтеграция дентальных имплантатов любых систем в кость	2 года	2 года 30 дней

Примечание:

- 1. Сроки гарантии распространяются только на овеществленный результат медицинских услуг**
- 2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.**
- 3. При неявке на коррекцию работы или нарушению графиков явки, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.**