

Положение

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологической клинике в ООО «Мега-Дент Кидс» (далее – Положение)

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между стоматологической клиникой ООО «Мега-Дент Кидс» и пациентами при оказании стоматологической помощи.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с исполнителем. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом).

1.3. Стоматологическая клиника ООО «Мега-Дент Кидс», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем) и одновременно продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг.

1.4. Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические свойства в течение гарантийного срока.

Под стоматологическими услугами и стоматологическими работами понимается:

Стоматологические услуги	Стоматологические работы
Осмотр	Диагностические манипуляции (рентгенологические исследования, контрольно-диагностические модели и прочее)
Лечение пульпы зуба	Прямые композитные реставрации
Лечение кариеса и некариозных поражений твердых тканей зуба	Протезы съемные и несъемные
Инструментальная обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение)	Съемные ортодонтические аппараты

Профессиональная гигиена	Ретейнеры несъемные
Операция удаления зуба	
Аутотрансплантация зуба	
Лечение травм зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области	
Амбулаторные хирургические операции	
Установка дентального имплантата	
Лечение заболеваний пародонта (хирургическое и терапевтическое)	
Ортодонтическое лечение	
Отбеливание зубов	

1.5. Стоматологическая клиника ООО «Мега-Дент Кидс», как исполнитель стоматологических услуг, несет ответственность за их качество, в том числе и за материалы. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. Между тем, в силу положений вышеперечисленных нормативно-правовых актов пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по их устранению. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.6. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в стоматологическая клиника ООО «Мега-Дент Кидс» дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

1.7. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

2. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических работ

2.1 **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения устранимых недостатков в выполненной работе, пациент вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель 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.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

Гарантийные обязательства ограничиваются в случаях отказа пациента 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;
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

Об ограничении гарантийных сроков врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

2.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением врачебной комиссии клиники.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения принимает врач, исходя из медицинских показаний, так же того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт.

При устранении недостатка путем коррекции/ремонта гарантийное лечение производится на приеме у врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается.

В случае изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которые установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения Заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

2.3. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию без выявления существенных недостатков, возникших после лечения не по вине пациента. На протяжении установленных сроков службы стоматологическая клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением. Либо, который не может быть устранен, либо на устранение, которого требуется большие затраты.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте.

В Клинике устанавливаются средние гарантийные сроки и сроки службы.

Конкретные **гарантийные сроки и сроки службы** на выполненные стоматологические работы для каждого пациента **устанавливаются лечащим врачом с учетом клинической ситуации в полости рта, наличия сопутствующих заболеваний, полноты выполнения пациентом плана лечения и соблюдения пациентом условий гарантий.**

С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними, что фиксируется в истории болезни врачом.

Гарантии определяются:

1. на каждую конкретную выполненную работу;
2. с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту.

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте.

При установлении пациенту на каждую выполненную работу гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1. состояние общего здоровья пациента;
2. объем выполненного рекомендованного плана лечения;
3. клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
4. сложность данного случая лечения;
5. достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
6. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
7. обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

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

Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате:

- Травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- Попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- Дорожно-транспортного происшествия;
- Наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- Наличия у пациента тяжелой соматической патологии;
- Многоплодная беременность;
- Выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного парадонтита;
- Несоблюдения рекомендаций врача;
- Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

Гарантийное лечение не производится так же в случаях:

- Эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- Осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

- Осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- Выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;
- Любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;
- Острых травм в челюстно-лицевой области.

3. Условия реализации гарантийного срока и срока службы в отношении стоматологических работ

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы. Указанные требования должны быть устранены исполнителем.

Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней. Сроки удовлетворения требования пациента об устранении недостатка в работе определяется и согласуется сторонами исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определением того, как будет устраняться недостаток: ремонт или изготовление заново;
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного времени у лечащего врача.

Если данное требование не удовлетворено, пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков.
- При обращении за неотложной помощью в другую клинику пациенту необходимо предоставить выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательств;
- расторжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

В соответствии с действующим законодательством исполнитель - стоматологическая клиника ООО «Мега-Дент Кидс» обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель 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). Также исполнитель 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), последний, лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

Гарантийный срок на ортопедические работы начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. 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 Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4. Гарантийные обязательства в отношении стоматологических услуг

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Виды стоматологических работ (услуг), на которые ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

1. инструментальная и медикаментозная обработка корневых каналов;
2. профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
3. временная пломба;
4. ортодонтическое лечение;
5. хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
6. лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
7. отбеливание зубов;
8. временные коронки;
9. временные съемные протезы.

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если врачебная экспертная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

Во всех случаях оказания стоматологических услуг гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- проведение консультации и консилиума – как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- проведения лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет общего здоровья пациента;
- составление рекомендуемого плана лечения;
- подбор анестетиков, позволяющих в максимальной степени уменьшить болевые ощущения;

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- проведение мероприятий по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе лечения;

- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;

- проведение контрольных осмотров.

Стоматологические хирургические заболевания не имеют установленных сроков годности и гарантии в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере одного месяца, в следующих случаях:

- на установку временных съемных и несъемных протезов, прочих несъемных конструкций;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;

- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;

- на все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

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

Правила гарантий на зубную имплантацию:

- при неблагоприятном исходе операции (отторжения или удаления имплантата) повторная имплантация, оплачивается пациентом - 30% от стоимости операции по установке имплантата;

- при наличии противопоказаний к установке имплантатов и желание пациента провести операцию по установке имплантатов - при неблагоприятном исходе операции (отторжения или удаления имплантата или костнопластического материала) деньги, уплаченные за проведенное лечение и использованные материалы (имплантаты, костнопластические материалы), возврату не подлежат. Повторная имплантация проводится за счет средств пациента;

- при наличии у пациента противопоказаний к установке имплантатов и желание пациента провести операцию по установке имплантатов - при неблагоприятном исходе операции (отторжения или удаления имплантата) повторная имплантация оплачивается пациентом в полном объеме.

Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

Наименование стоматологической услуги	Средний процент успешности
Обработка и пломбирование корневых каналов первичная	90%
Обработка и пломбирование корневых каналов повторная	60%
Эндодонтическое лечение временных зубов методом пульпотомии	90%
Эндодонтическое лечение временных зубов методом экстирпации	80%
Лечение гингивита и остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;	80%
Проведение аугментации на верхней челюсти	80%
Проведение аугментации на нижней челюсти	65%
Остеоинтеграция имплантата Ostem	85%
Остеоинтеграция имплантата Astra, Nobel	97%

5. Отмена гарантийного срока (срока службы)

5.1. Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;

- пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

- пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

- пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);

- 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.). Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 (два) месяца приводит к прекращению гарантии;

- если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

5.2. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, эндокринные заболевания, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).

5.3. Гарантийное лечение и гарантийные сроки не распространяются на случаи:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;

- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;

- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;

- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.

5.4. Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.

5.5. Гарантийные сроки отменяются при несоблюдении условий:

- санации полости рта;

- выполнения комплексного плана лечения, составленного врачом;

- проведения профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций).

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 2 – 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 Пациента.

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ
при оказании стоматологической помощи**

Терапевтическая стоматология

№/№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.2.	Пломба из композита химического отверждения (жидкость – порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	9 месяцев	1 год
1.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из композита химического отверждения (паста-паста)		
1.3.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4.	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.4.3.	III, IV, V класс по Блэку	1 год	1,5 года
1.5.	Вкладки	1 год	2 года

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

- При КПУ зубов (кариозные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 30%.
- При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%.
- При нарушении согласованных графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, профилактических осмотров гарантия аннулируется.

При условии соблюдения санации полости рта, выполнения комплексного плана лечения, составленного врачом, проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций), сроки гарантии и сроки службы увеличиваются на 50%.

Ортопедическая и ортодонтическая стоматология

№/№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки		
2.1.1.	Из металла, штифтовая культевая	1 год	2 года
2.1.2.	Из метал+дисиликата лития, штифтовая культевая(комбинированные)	1 года	2 года
2.1.3.	Из прессованной керамики (фарфор)	1 год	2 года
2.1.4.	Из пластмассы (композитные)	1 месяц	1 месяц
2.	Виниры	1 год	5 лет
3.	Коронки:		
3.1.	Из пластмассы	1 месяц	1 месяц
3.2.	Из композиционного материала	9 месяцев	1 год
3.3.	Из металлокерамики	1 год	3 года
3.4.	Из фарфора (безметалловая керамика, диоксид циркония, прескерамика)	2 года	5 лет
4.	Коронки цельнолитые:		
4.1.	Из КХС (кобальтхромовый сплав)	1 год	2 года
5.	Мостовидные протезы:		
5.1.	Из пластмассы (временные конструкции)	15 дней	1 месяц
5.2.	Из комбинированного материала	3 месяца	6 месяцев
5.3.	Из металлокерамики	1 год	2 года
6.	Съемные протезы:		
6.1.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6.2.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
6.3.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
7.	Ортодонтические протезы		
7.1.	Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
7.2.	Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
7.3.	Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
7.4.	Ретейнеры *	6 месяцев	1 год

Примечание:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере **одного месяца**, в следующих случаях:

- на установку временных съемных и несъемных протезов, прочих несъемных конструкций;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличии медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования;
- на флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;

- на все виды зубных украшений.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

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

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

В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте Пациента, в том числе:

- при наличии подвижности зубов (пародонтит);
- при наличии сопутствующего заболевания - гарантийный срок устанавливает врач.

Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

При условии соблюдения санации полости рта, выполнения комплексного плана лечения, составленного врачом, проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций), сроки гарантии и сроки службы увеличиваются на 50%.

Данные аппараты должны эксплуатироваться согласно рекомендациям (гарантия не распространяется на случаи: потери аппарата, небрежного использования, накусывания и т.д.).

Гарантийный срок при ортодонтическом лечении аннулируется:

1. при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
2. при необходимости дополнительного лечения пациент не посещает других специалистов стоматологов;
3. После завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата или отказывается его устанавливать.

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

Схема работы при обращении пациента по гарантийным срокам и срокам службы

Участники процесса:

1. Пациент, закончивший лечение в сети клиник (в т.ч. в рамках комплексной реабилитации).
2. Администратор/Call-центр.
3. Лечащий врач/Врач-заместитель.
4. Главный врач филиала.

Участники	Действия			На что обратить внимание
Call-центр	1. Идентифицировать пациента 2. Выяснить удобное время и день приема; 3. Бронируем ближайшее удобное для пациента время записи 4. Сообщаем, что с пациентом свяжутся в течение суток 5. Передать информацию в филиал, который проходил лечение пациент			В случае кровотечения, температуры после хирургического лечения, а также конфликтной ситуации с пациентом свяжутся в течение часа
Администратор	<u>Врач на приеме</u>	<u>Врача нет на приеме</u>	<u>Врач в отпуске/уволился</u>	Соблюдение сроков обратной связи пациенту
	1. Передает информацию врачу по форме; 2. Контролирует наличие обратной связи пациенту в конце смены	1. По Viber отправляет фото курса лечения пациента; 2. Контролирует наличие обратной связи пациенту в конце смены	1. Сообщает Главному врачу о гарантийном случае по форме; 2. Записывает пациента к врачу, указанному Главным врачом	
Лечащий врач	1. Оценивает клиническую ситуацию на соответствие с Положением о гарантиях; 2. Выполняет Гарантийные обязательства и вносит соответствующую запись в карту Пациента; 3. Выставляет счет на оказанные стоматологические услуги, сообщает администраторам о выполненной работе по гарантии. 4. При оказании услуги по гарантии врач делает фото (зуба) до оказания услуги, после одонтопрепарирования с пломбой. После чего отправляет указанную информацию главному врачу (Сафроновой О.Б.) в приложении Telegram, подкрепляет фото в программу DentalPRO (файл пациента).			В случае отказа в гарантийном лечении корректно дать пациенту обратную связь
Администратор	1. Распечатывает акт, ставит отметку о гарантии, направляет оригинал главному врачу (Сафроновой О.Б.). 2. Направляет фото акта старшему администратору.			

Главный врач	1. Назначает врача, оказывающего стоматологические услуги в случае увольнения/отпуска лечащего врача; 2. Ежемесячно оценивает основные причины обращений пациентов по гарантии и проводит работы по профилактике их возникновения; 3. Ведет статистику по частоте возникновения Гарантийных случаев по врачам; 4. Созывает врачебную комиссию по спорным случаям и конфликтным пациентам.	
----------------------------	--	--

Форма предоставления данных пациента

Ф.И.О. пациента	
Номер карты	
Дата последнего приема	
Номер телефона	
Дата и время ближайшего удобного для пациента приема	
Суть обращения	