

- Определения риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
 - Достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение.

3. Гарантийные сроки и сроки службы

Прогнозируемые гарантии-это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов и будет выражаться в гарантийном сроке.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом индивидуально.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- Повторного оказания услуги.

Срок службы - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечить пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникающие после лечения не по вине пациента.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с пациентом в информированном добровольном согласии.

Существенный недостаток – это неустранимый недостаток или недостаток который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. А также недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии сего целевым назначением.

Безопасность услуги – это безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

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

- Профессиональная гигиена полости рта;
- Временная пломба;
- Ортодонтическое лечение;
- Хирургические манипуляции;
- Пародонтологическое лечение;
- Отбеливание зубов;
- Повторное эндодонтическое лечение;
- Лечение молочных зубов.

3.2. 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.

3.3. Гарантии устанавливаются:

- На каждую конкретную выполненную работу;
- С учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует

пациента.

3.4. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- Состояние общего здоровья и возраст пациента (нарушение обменных процессов в организме, системные заболевания, снижение иммунологической реактивности организма проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями, прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов);
- Невыполнение рекомендаций врача;
- Объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- Клиническая ситуация в полости рта (особенности прикуса, повышенная стертость зубов и т.п.);
- Сложность данного случая лечения;
- Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказаться на результате лечения;
- Самолечение стоматологических заболеваний, применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом;
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1.5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;
- При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;
- При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

4. Отмена гарантийного срока (срока службы)

Гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии самостоятельно обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. В подобные случаи пациент обязан предоставить выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения, гарантия и срок службы отменяется;
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения или применения материала (медикамента);
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за полостью рта (профилактические осмотры, гигиенические визиты);
- Если после лечения в период действия гарантий у пациента возникнут заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты.
- Пациент не выполняет план лечения, ранее согласованный с ним лечащим доктором, или настаивает на изменении этого плана лечения.

5. Гарантийный срок на каждую выполненную услугу может отличаться от установленного данным Положением. В таком случае врач устанавливает его индивидуально и фиксирует в амбулаторной карте.

6. В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются:

- Средние гарантийные сроки и сроки службы, где таковые могут быть установлены (см. приложение №1)

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

- При КПУ зубов 13-18г – сроки снижаются на 30%;

- При КПУ зубов больше 18 – сроки снижаются на 50%;

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 50%.

6.2. Гарантийные сроки на стоматологические услуги ортопедической и ортодонтической стоматологии:

- В период срока гарантии перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на безвозмездной основе;

- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, согласно врачебным требованиям. Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется;

- Гарантия не распространяется на матрицы замковых креплений;

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

- Явка на контрольный осмотр при наличии съемных конструкций 1 раз в 6 месяцев в период гарантийного срока и срока службы. При необходимости проводится перебазировка съемных протезов.

- Явка на контрольный осмотр после проведенного ортодонтического лечения по согласованию с врачом-ортодонтом через 4 месяца после окончания лечения, но не позднее 6 месяцев. С обязательным наличием съемного ортодонтического аппарата.

6.3. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен;

- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме, врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменение конструкции, терапевтическая подготовка под протезирование) выполняются за счет пациента.

7. Права и обязанности клиники и пациента:

- В случае выявления недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру клиники, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу;

- Устранение недостатков в течении гарантийного срока производится бесплатно для пациента;

- Устранение существенных недостатков в течении срока службы производится бесплатно для пациента.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ (услуг).

Терапевтическая стоматология.

Вид работ(услуг)	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из композиционного светоотверждаемого материала</u>		
- кариес на жевательной поверхности зубов	1 год	2 года
- кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов	1 год	2 года
- кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 год	2 года
- кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; - кариес в придесневой области	1 год	2 года
- покрытие пломбированным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	2 года
<u>Пломба из стеклоиономерного цемента</u>		
- кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес	1 год
- кариес на контактной поверхности больших и малых боковых зубов	6 мес	1 год
- кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес	1 год
- кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла	1 мес	6 мес
- кариес в придесневой области	6 мес	1 год
<u>Наложение герметика</u>		
- из композита	1 год	2 года
- из стеклоиономерного цемента	3 мес	6 мес
- из компомера	1 год	2 года

Эндодонтическое лечение.

- Гарантийный срок – 1 год, при условии:

- если первичное эндодонтическое лечение и восстановление зуба проводилось в ООО СК «Дуэт» в установленный планом лечения срок;
- обязательная явка на контрольные осмотры данного зуба через 6 мес, 1 год, 1,5 года, 2 года;
- если пациент в течение гарантийного срока после лечения не обращался в другую клинику для лечения корневых каналов и/или восстановления, протезирования, пломбирования данного зуба.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ (услуг).

Ортопедическая стоматология

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1	Коронки из металлокерамики	1 год	2 года
2.2	Коронки цельнолитые	1 год	2 года
2.3	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.4	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.5	Частичные съемные пластиночные протезы	9 месяцев	1,5 года
2.6	Полные съемные пластиночные протезы	9 месяцев	1,5 года
2.7	Ремонт частичных съемных пластиночных протезов и полных съемных пластиночных протезов	3 месяца	—
2.8	Временные пластмассовые коронки, изготовленные прямым методом	6 месяцев	6 месяцев
2.9	Телескопические коронки	1 год	2 года
2.10	Литая штифто-культевая вкладка	1 год	2 года
2.11	Керамические коронки Е. МАХ	1 год	2 года
2.12	Керамические виниры	1 год	2 года
2.13	Коронки из керамики на каркасе из диоксида циркония	1 год	2 года
2.14	Цельно-циркониевые коронки из диоксида циркония	1 год	2 года
2.15	Абатмент из диоксида циркония (с титановым основанием)	1 год	2 года

Ортодонтические услуги

2.16	Несъемный ретейнер (при условии проведения ПГПР в Стоматологической клинике «Дуэт» не более, чем за 2 дня до фиксации несъемного ретейнера)	6 месяцев	1 год
2.17	Съемная ретенционная пластика типа Хауля (при условии ежедневного ношения аппарата и при выполнении графика контрольных посещений с обязательным контролем врачом-ортодонтом наличия аппарата в полости рта)	6 месяцев	9 месяцев

Примечание:

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

При нарушении графиков профилактических, а также контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, «Положением о гарантийных сроках», а также рекомендациями специалистов, гарантия аннулируется.