«О порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги».

1. **Общие положения.**
	1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей» в редакции от 05.05.2014, правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями от 4 октября 2012 г. N 1006.
	2. Настоящее положение определяет сроки гарантии на стоматологические услуги и порядок их установления.
	3. Администрация стоматологической поликлиники «Дента-Л Плюс» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические изделия изготавливаются в лицензированной зуботехнической лаборатории. Все материалы разрешены для использования на территории Российской Федерации.
	4. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) в срок не позднее чем 3 дня с момента возникновения этих замечаний и изложив суть замечания записаться на приём к лечащему врачу.
	5. Выполнение гарантийных обязательств производится безвозмездно.
2. **Гарантия на отдельные виды услуг**
	1. **Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы).**

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку к протезированию (терапевтическое лечение) определяется в разделе «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъёмным ортопедическим работам относятся:

● Металлокерамические, металлокомпозитные, цельнолитые коронки и мостовидные протезы

● Безметалловые коронки и протезы (прессованная керамика, композитные коронки и вкладки, стеклокерамические мериленды и вкладки), виниры.

Гарантия на эти работы 1 год

 К постоянным съёмным ортопедическим работам относятся:

● Полные и частичные съёмные протезы, бюгельные протезы с замковыми и кламмерными креплениями, съёмные протезы фиксированные к имплантатам аттачменами.

Гарантия на эти работы 1 год

К временным ортопедическим работам относятся:

● временные коронки и мостовидные протезы из пластмасс

● временные съёмные протезы

Гарантия на эта работы – до момента замены их на постоянные конструкции, но не более 6 (шести) месяцев.

 К временным специальным лечебно-диагностическим конструкциям относятся:

● сплинты

● лечебные каппы

● суставные аппараты

Гарантия на эти виды работ определяется сроками лечебного применения, но не более 1 месяца для сплинтов, 6 месяцев для суставных аппаратов, 6 месяцев для капп.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение зубов их протезов, перелом протеза, разрушение замков или кламмеров, раскручивание фиксирующих винтов (для протезов на имплантатах).

*Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, в сроки, установленные лечащим врачом. Если по вине пациента временные конструкции заменены не были в срок, то дальнейшая ответственность с стоматологической поликлиники «Дента-Л Плюс» и лечащего врача снимается.*

**Возможные случаи сокращения срока гарантии**

Согласно закону о «Защите прав потребителя» может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии врач стоматолог обязан сообщить пациенту. Сокращение срока гарантии происходит из-за:

● патологическая подвижность зубов

● пародонтит. (обязательным условием при предоставлении гарантии является проведение курсов профессиональной гигиены полости рта не реже чем 1 раз в 6 месяцев)

● бруксизм

● патологическая стираемость и отказ от проведения функциональной диагностики в случаях патологии прикуса и заболеваний височно-нижнечелюстного сустава

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания пародонта или парафункции (бруксизм).

При отсутствии чётких медицинских показаний к протезированию, при настоятельной просьбе пациента, гарантийный срок может быть установлен на 1 месяц. Все переделки (изменения конструкции протеза, терапевтическое лечение зубов, пародонтологическое лечение) за счёт пациента.

ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ. До момента сдачи ортопедической работы пациент имеет право требовать переделки или коррекции протеза по следующим причинам:

● не соответствие эстетическим требованиям (цвет, размер, форма зуба)

● не соответствие ранее составленному плану протезирования, без согласования с пациентом

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст, зубных щёток, ирригаторов, очищающих таблеток и т.д.) является обязательным. При наличии в полости рта более чем 30% керамических ортопедических конструкций показано использование защитной каппы во время сна.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать ухудшения здоровья, вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить профилактический осмотр с периодичностью, установленной лечащим врачом, но не реже чем 1 раз в год. Просрочка контрольного визита более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантийных обязательств.

**2.2 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.**

К терапевтическому лечению относят лечение кариеса, некариозных поражений зубов, пульпита и периодонтита (последние два связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение цвета и формы зуба без протезирования, замена или коррекция пломб по эстетическим соображениям), подготовка зубов для протезирования в том числе, с использованием штифтов.

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

● при лечении кариеса и некариозных поражений зуба – постоянная реставрация

● при лечении осложнённого кариеса (пульпит и периодонтит) – постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов

Гарантия на терапевтическое лечение составляет 1 год

Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

● постоянная пломба не разрушается и не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон, что может быть откорректировано при профилактическом осмотре, для курящих – при условии посещения гигиениста 2 раза в год.

● на восстановление коронковой части зуба для протезирования, при условии, что зуб будет покрыт ортопедической конструкцией не позднее чем через 3 месяца

● на первичное пломбирование корневых каналов, при возможности полной проходимости для эндодонтического инструмента с дальнейшим пломбированием гуттаперчей.

**Сокращённая гарантия, комбинированная гарантия, отказ от гарантии.**

Предоставление сокращённой гарантии возможно в следующих случаях:

● на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие коронкой\вкладкой\накладкой) а именно – разрушение коронковой части более чем на 50%, ранее депульпированный зуб (с ранее запломбированными корневыми каналами) – гарантия предоставляется на срок не более чем 3 месяца. Любые недостатки переделываются бесплатно в течение этого срока.

● при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) по поводу периодонтита, невозможности проходимости корневых каналов для эндодонтического инструмента по причинам: сильной кривизны каналов, не возможности полной распломбировки, наличия кист и гранулём на верхушках корней – гарантия не предоставляется. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объёме, а именно на 1 год или 3 месяца, в зависимости от степени разрушения зуба.

● извлечение отломков инструмента, закрытие перфорации (прободения) стенки корневого канала при лечении в другой клинике – отказ от гарантии.

При наличии ограничивающих условий для предоставления гарантии сроком на 1 год, возможно предоставление комбинированной гарантии – отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на постоянную реставрацию (пломбу).

В случае замены временной пломбы или постоянного пломбирования корневых каналов в другой клинике, если это не было согласовано с лечащим врачом – отказ от гарантии.

В случаях постановки временной пломбы на определённый срок до следующего визита и пропуск визита более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного пломбирования корневых каналов или перелома стенки зуба. Оплата за лечение производится пациентом в полном объёме.

Для своевременного обнаружения недостатков и осложнений после терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный профилактический осмотр с периодичностью не реже 2 (двух) раз в год, в том числе выполнения рентгенологического обследования не реже 1 раза в год по медицинским показаниям.

Просрочка контрольного профилактического осмотра более чем 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

**2.3 Гарантийные обязательства на хирургическое лечение**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

● при удалении зуба (зубов) удаление будет произведено полностью, за исключением коронотомии нижних зубов мудрости, по медицинским показаниям.

● применён комплексный подход с использованием современных материалов и передовых технологий.

● при возникновении осложнений, будут применены все силы и средства для их устранения незамедлительно.

Гарантийные сроки установить на хирургическое лечение не представляется возможным, в том числе на имплантацию и наращивание костной ткани, т.к. конечный результат невозможно предсказать в виду индивидуальных особенностей организма человека.

**2.4 Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение**

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний тканей, окружающих зубы) направлено на профилактику, устранение или приостановление прогрессирования заболеваний пародонта. Каждый конкретный случай зависит от множества факторов, например: общее состояние организма, личная гигиена, вредные привычки, профессиональные вредности, питание, приём лекарственных препаратов, химио- или лучевая терапия, стрессы и т.д. Установить гарантийный срок на пародонтологическое лечение не представляется возможным.

**2.4 Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение**

Гарантия на ортодонтическое лечение предоставляется в случае его завершения, а именно, после снятия брекет - системы и выдачи на руки ретенционной каппы (капп, если лечение проводилось на обеих челюстях). Гарантийный срок 1 (один) год при условии ношения ретенционной каппы (капп), при этом пациент должен проходить контрольный профилактический осмотр у врача - ортодонта не реже 2 (двух) раз в год. В случае неявки на профилактический осмотр и его просрочки на 3 месяца по вине пациента – отказ в гарантии. На ретенционную каппу устанавливается гарантийный срок 6 месяцев. В тех случаях, когда после проведения ортодонтического лечения показано ортопедическое лечение, но оно не было проведено при отказе пациента – отказ в гарантии. Если пациент в течение двух-трёх дней не обратился в клинику после наступления осложнений, а именно – при изменении положения зубов в зубном ряду, по причине не использования капп или поломки капп – повторное ортодонтическое лечение пациент оплачивает в полном объёме.

*Гарантийный талон хранится в амбулаторной карте в клинике, а по требованию пациента выдаётся ему на руки с соответствующей записью в амбулаторной карте.*

***Важное замечание! При не предоставлении, не полном предоставлении или намеренном сокрытии данных о состоянии здоровья – отказ в гарантии на все виды услуг.***

***При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок уменьшается в два раза.***