

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«КРАСНОЯРСКАЯ ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №8»

Утверждаю
Главный врач КГАУЗ «КГСП № 8»

Гантимуров А.А.
"20" марта 2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ В
КГАУЗ «КРАСНОЯРСКАЯ ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА № 8»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27 "Правила предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями", законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10. 2012 г. №1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ЛПУ и Пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента.

1.3. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или

краевом уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.4. Пациент в случае обнаружения недостатков в выполненных услугах, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков. Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

1.5. 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 в течение 20 дней со дня предъявления требования Пациентом, если более короткий срок не установлен договором.

1.6. 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).

1.6.1. Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами и имплантатами и т.д.).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.7. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в КГАУЗ «КГСП №8», дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

2. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

2.1. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин и др.

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору 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 Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

2.3 Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта.

2.4. Пациент - человек или другое живое существо, получающий(-её) медицинскую помощь, подвергающийся медицинскому наблюдению и/или лечению по поводу какого-либо заболевания, патологического состояния или иного нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также пользующийся медицинской помощью независимо от наличия у него заболевания.

2.5. Существенный недостаток - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

2.6. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

2.7. Безопасность товара (работы, услуги) - безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и

утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

3. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

3.1. Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.2. *Безусловные гарантии.*

3.2.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают закону по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

3.2.2. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи гарантируется:

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий, изделий медицинского назначения и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией учреждения;
- 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 врачей в сложных клинических случаях;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты/свидетельства об аккредитации, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- учет показателей общего состояния здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого плана лечения;
- соблюдение порядка и объема выполнения работ (оказания услуг) в соответствии со стандартами (клиническими рекомендациями) оказания

таких услуг, действующими на территории РФ;

- оказание услуг на основании добровольного информированного согласия пациента;
- соблюдение требований разумного риска, при котором риск для здоровья Пациента выполняемой работы (оказываемой услуги) не может быть выше, чем ожидаемая польза от выполнения работы (оказания услуги);
- осуществление мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий.

3.2.3. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа Пациента от предложенного плана лечения.

3.3. Прогнозируемые гарантии.

3.3.1. 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.

3.3.2. На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы и т.д.), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.3.3. Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом имеющихся конкретных обстоятельств и индивидуальных особенностей Пациента.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

4.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

4.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний неосложненного кариеса, некариозных поражений зубов, осложненного кариеса, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без

протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

4.1.2. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба.

4.1.3. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении неосложненного кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы/временной пломбы (в случае подготовки зуба для дальнейшего протезирования вкладкой).

4.1.4. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны Пациента графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

4.1.5. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4.1.6. Замена временного лечебного материала для корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны КГАУЗ «КГСП №8». В рассмотрении таких замечаний Пациенту будет отказано.

4.1.7. 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) недели;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения – гарантия дается только на пломбу.

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании терапевтической помощи
(постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	<i>Пломба из цемента стеклоиономерного</i>		
1.1.	I класс по Блэку	9 месяцев	1 год
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.4.	IV класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.	<i>Пломба из композита химического отверждения (жидкость/порошок)</i>		
2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
3.	<i>Пломба из композита химического отверждения (паста/паста)</i>		
3.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
3.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
4.	<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
4.3.	III класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
4.4.	IV класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
4.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
5.	<i>Виниры</i>	9 месяцев	1,5 года
6.	<i>Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений</i>	1 год	2 года
7.	<i>Вкладки</i>	1 год	2 года

4.1.8. Данные сроки действительны для пациентов с единичным кариесом и множественным кариесом в стадии компенсации (стабилизированным).

4.1.8. 1. При показателе КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

4.1.8. 2. При показателе КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

4.1.8.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 50%.

4.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

4.2.1. 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.

4.2.2. 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);
- съемные конструкции: полные съемные протезы, частичные съемные протезы, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

4.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

4.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента.

4.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- на перебазировку протеза;
- на приварку кламмеров на зубы;
- восстановленные культевой вкладкой зубы;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

4.2.6. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги.

4.2.6.1. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязан сообщить Пациенту с оформлением записи в амбулаторной карте.

4.2.7. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

4.2.7.1. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2-х раз в год.

4.2.7.2. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

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

4.2.9. Гарантия аннулируется при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

4.2.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента, вне зависимости от причин, временные конструкции не были заменены на постоянные, то в этом случае ответственность с КГАУЗ «КГСП №8» и врача-стоматолога снимается.

4.2.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно подобран цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	<i>Пластмассовые съёмные протезы</i>		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	1 год	2 года
2.	<i>Нейлоновые съёмные протезы</i>		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	1 год	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	1 год	2 года
3.	<i>Мостовидные протезы</i>		
3.1.	из металлокерамики	1 год	2 года
3.2.	<i>Паянные:</i>		
3.2.1.	из стали	1 год	2 года
3.2.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
3.3.	<i>Цельнолитые:</i>		
3.3.1.	из КХС	1 год	2 года
3.3.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
3.3.3.	с облицовкой из пластмассы	6 месяцев	1 год
3.3.4.	с облицовкой из композиционного материала	6 месяцев	1 год
4.	<i>Бюгельное протезирование</i>	1 год	2 года
5	<i>Коронки</i>		
5.1.	из пластмассы	9 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
5.3.	безметалловые керамические	1 год	1,5 года
5.4.	из недрагоценного металла	1 год	2 года
5.5.	из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
	<i>Цельнолитые</i>		
5.5.1.	из КХС	1 год	2 года
5.5.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года

5.5.3.	цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
5.5.4.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
<i>Штампованные коронки</i>			
5.6.1.	из стали	1 год	2 года
5.6.2.	из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год
5.6.3.	с пластмассовой облицовкой	6 месяцев	1 год
6.	<i>Починка протезов</i>	3 месяца	3 месяца
7.	<i>Протезирование на имплантах</i>	1 год	2 года
8.	<i>Виниры</i>	9 месяцев	1,5 года
9.	<i>Вкладки</i>		
9.1.	из металла	1 год	2 года
9.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
9.3.	безметалловые керамические	1 год	2 года
10.	<i>Напыление</i>	3 месяца	6 месяцев

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

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

4.2.15. Гарантийный срок на медицинские услуги, оказанные получателю при осуществлении бесплатного зубопротезирования, составляет:

3 года – в отношении несъемных конструкций, бюгельных протезов, за исключением пластмассовых коронок и коронок с облицовкой;

2 года – в отношении иных зубных протезов.

5. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

5.1. Стоматологические заболевания, не указанные в разделе 4, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения.

5.2. К таковым относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка зубов;

- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба и т.д.), в т.ч. операции по установке имплантатов;
- наложение временной пломбы;
- ортодонтическое лечение;
- лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта и тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы.

5.3. 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.

5.4. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5.5. При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно) если несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям будет подтверждено заключением Врачебной комиссии Учреждения или заключением независимого эксперта.

5.6. Обработка и пломбирование корневых каналов.

Опыт врачей-стоматологов показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.

5.7. Постановка имплантатов.

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

Исполнитель не может гарантировать во всех случаях положительный результат ожидаемого исхода лечения в связи с несовершенством медицинской науки и практики, особенностей организма человека, наличием

сопутствующих заболеваний.

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях соблюдения правил асептики и антисептики;
- максимальную комфортность и безболезненность при установке имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Гарантийным случаем считается возникновение осложнений, которые наступили из-за дефектов вживляемой конструкции, не произошедшей остеоинтеграции.

Гарантийные обязательства производителя вступают силу, если будет доказано, что отторжение имплантата произошло не из-за врачебной ошибки или неправильного ухода, а по причине дефекта конструкции самого имплантата. В этом случае замена имплантата и необходимые операции костной пластики будут проведены за счёт компании-производителя.

Гарантийный срок на имплантацию зубов составляет 1 год, при условии регулярных профилактических посещений врача стоматолога (не реже 1 раза в полгода) и при условии выполнения всех назначаемых лечебных и гигиенических процедур. При выполнении вышеперечисленных условий гарантия продлевается еще на год.

В других случаях, при условии качественно оказанной медицинской услуги, все расходы, связанные с заменой имплантата пациент берёт на себя.

5.8. Удаление зуба.

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

5.9. Заболевания тканей пародонта.

Исполнитель гарантирует Пациенту в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

6. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

6.1. Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача;
- отказ от курения и других вредных привычек.

7. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

7.1. При установлении каждому Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены).

7.2. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания, возраст);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача;

- объем рекомендованного плана лечения выполнен не полностью по вине Пациента;
- особенности клинической ситуации в полости рта (имеющиеся аномалии развития, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность клинического случая;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%;
- при показателе КПУ >18 – сроки снижаются на 50%.

8. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

8.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после завершения лечения в период действия гарантий у Пациента 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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у Пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций врача;
- если Пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

- невыполнение Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача Пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если Пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, травма, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов;
- если Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- если 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. в соответствии с установленными стандартами).

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

9.1. Терапевтическая стоматология:

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

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- имеется Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/ нарушены).

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

9.1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба;
- отлом части пломбы.

9.1.4. Все существенные недостатки в выполненной работе безвозмездно устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

9.2. *Ортопедическая стоматология.*

9.2.1. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера.

9.2.2. Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.