

Утверждаю:

Директор ООО «Ферростом»

_____ Н.Г.Корнилова

« 23 » марта 2017 г.

ПОЛОЖЕНИЕ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ В ООО «Ферростом»

I. Общие положения

- 1.** Настоящее Положение разработано в соответствии:
 - ст. 470, 471, 477, 737 Гражданского Кодекса Российской Федерации;
 - ст. 5 Федерального закона «О защите прав потребителей»;
 - Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 04 октября 2012 года № 1066.
- 2.** Настоящим положением устанавливаются гарантийные обязательства ООО «Ферростом»:
 - сроки предоставления гарантии,
 - общие и специальные условия предоставления гарантии,
 - порядок ее предоставления.
- 3.** Основные понятия, используемые в настоящем Положении:
 - 3.1 Гарантийное обязательство исполнителя** – условия, срок и порядок Предоставления гарантийного ремонта, исправления недостатка в работе.
 - 3.2 Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Исполнитель обязан удовлетворить требования Пациента, а Пациент вправе по своему выбору потребовать:
 - безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
 - соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
 - безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической услуги.
 - К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, пришлифовку ложа съемного зубного протеза и др.
 - 3.3 Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям.
 - Недостатками, являющимися основаниями для предъявления требований Пациентом в рамках гарантийного срока, являются:
 - Нарушение анатомической формы пломбы или вкладки;
 - Нарушение краевого прилегания;
 - Изменение цвета по наружному краю пломбы или вкладки;
 - Рецидив кариеса по краю пломбы или вкладки;
 - Изменение цвета протеза;
 - Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
 - Отлом кламмера.
 - 3.4 Срок службы** – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.
 - Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию; и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.
 - 3.5 Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств.
 - В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на Пациенте.
 - Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:
 - соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

– возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

– расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Под существенными недостатками в стоматологии понимаются (недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока):

Терапевтическая стоматология

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы.

Ортопедическая стоматология

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

II. Обязательные гарантии в стоматологии

Безусловные гарантии в стоматологии даются 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 законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и, безусловно, нашим пациентам гарантируется:

- 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 полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
- 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;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- 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 действующих стандартов медицинской помощи, а также клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

III. Общие и специальные условия исполнения гарантий

Результат любого лечения зависит от эффективного взаимодействия врача при исполнении им своих профессиональных обязанностей и пациента при соблюдении им врачебных рекомендаций, графиков посещения профилактических осмотров, бережном, ответственном отношении к процессу лечения и своему здоровью в целом.

4. Общие условия предоставления гарантии пациенту:

- Прохождение Пациентом профилактических осмотров у Исполнителя не менее чем раз в полгода;
- Соблюдение Пациентом гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача, посещение гигиениста клиники не реже 2 раз в год;
- Проведение коррекции работы Исполнителя только в его клинике;
- Обращение в клинику Исполнителя в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения в течение 1-3 рабочих дней с момента их выявления (обнаружения);
- Предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других медицинских организаций в случае обращения к ним за неотложной стоматологической помощью.

Гарантийные обязательства Исполнителя не сохраняются в случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, развития соматической патологии), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих их тканях.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие индивидуальных биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые сегодня знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг.

5. Специальные условия предоставления гарантии:

Исполнитель 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);
- повреждения конструкции при принятии пищи (случайное или специальное надкусывание и разгрызание твердых составляющих пищевого комка (скорлупа от орехов, косточки фруктов, камни в каше и т.д.));
- небрежного отношения к изготовленной конструкции (случайные удары, падения протеза на твердую поверхность);
- нарушения правил хранения (хранение съемного протеза не во влажной среде);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- существования у Пациента заболевания «бруксизм» (скрежетание зубами во время сна);
- наличия у Пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявления у Пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- отказа от выполнения комплексного плана лечения, разработанного лечащим врачом;
- несоблюдения условий эксплуатации ортодонтической/ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- выполнения ортопедических работ, при проведении комплексного плана лечения, в том числе, подготовки к протезированию, в других медицинских организациях;
- несоблюдения рекомендаций Исполнителя.

6. Исполнитель освобождается от ответственности за наступление осложнений, возникновение побочных результатов, ухудшение первоначально достигнутого результата в случаях наличия у пациента индивидуальной непереносимости и (или) патологической реакции на медикаментозные средства и (или) пломбировочные материалы, выявленных в процессе оказания стоматологической услуги. Кроме того, Исполнитель освобождается от ответственности за наступление осложнений, связанных с переделкой и (или) исправлением результатов работ, произведенных в другом медицинском учреждении или самим пациентом; осложнений, возникших вследствие несоблюдения условий и правил ретенционного периода при оказании услуг в области ортодонтии.

7. В случае несоблюдения вышеназванных условий, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении гарантии либо, по усмотрению врача, в зависимости от специфики клинической ситуации, снизить ее срок.

Что такое «прогнозируемые» гарантии?

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.

Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии?

На стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

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

- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей (заболевания пародонта);
- отбеливание зубов;
- лечение молочных зубов;
- некоторые виды ортодонтического лечения (несъемная и съемная аппаратура у детей и подростков).

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 («прогнозируемые» сроки гарантии).

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

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии

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):

- 1) состояние общего здоровья пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана обследования и 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.

Врач (ООО «Ферростом») будет нести установленные прогнозируемые гарантийные обязательства при следующих условиях (в случае несоблюдения данных условий гарантия и срок службы аннулируются):

1) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов (например, гормонов), вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие рекомендации и указания стоматолога;

- 3) если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача ООО «Ферростом» пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться ООО «Ферростом»;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, ДТП, спортивная травма, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 8) если пациент согласен и следует плану обследования и лечения, протезирования, предложенному врачом клиники ООО «Ферростом», который соответствует стандартам оказания качественной медицинской помощи (в ходе лечения и обследования план может дополняться или меняться в силу вновь выявленных индивидуальных особенностей организма пациента);
- 9) если пациент соблюдает условия по эксплуатации ортодонтической/ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и.т.д.);
- 10) если пациент выполняет как общие, так и индивидуальные медицинские рекомендации, выданные после проведенного лечения.

Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте с обязательной подписью пациента.

Какие гарантии даются в ООО «Ферростом»

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые обычно устанавливаются, врачи нашей клиники, мы коллегиально определили:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1);
- прогнозируемые сроки гарантии (средние проценты вероятности успешности лечения) для случаев лечения, где сроки установить невозможно в виду специфики данной стоматологической услуги (работы) (См. Приложение 2);
- методику клинического обследования с целью установления сроков гарантии (См. Приложение 3);
- возможные причины ухудшения качества и уменьшения сроков гарантии при оказании различных видов стоматологической помощи, зависящие от пациента (См. Приложение 4).

Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних».

Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем конкретном случае.

Порядок исполнения гарантийных обязательств.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы – существенных недостатков выполненной работы, оказанной услуги, пациент должен обратиться только в ООО «Ферростом».

При отсутствии споров относительно причин возникших недостатков (существенных недостатков) клиника обязуется безвозмездно в течение гарантийного срока устранить все недостатки, а в пределах срока службы – существенные недостатки, обнаруженные пациентом.

При наличии спора о причинах возникновения недостатков, спор рассматривается в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

Приложения:

1. **Приложение №1 «Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в ООО «Ферростом».**
2. **Приложение №2 «Прогнозируемые сроки гарантии (средние проценты успешности лечения), действующие в ООО «Ферростом».**
3. **Приложение №3 «Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии».**
4. **Приложение №4 «Возможные причины ухудшения качества и уменьшения сроков гарантии при оказании различных видов стоматологической помощи, зависящие от пациента».**

**Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие
в ООО «Ферростом».**

Терапевтическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала: <ul style="list-style-type: none"> - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области - Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование) 	<p align="center">9 мес.</p> <p align="center">6 мес.</p> <p align="center">6 мес.</p> <p align="center">6 мес.</p> <p align="center">6 мес.</p>	<p align="center">12 мес.</p> <p align="center">8 мес.</p> <p align="center">8 мес.</p> <p align="center">8 мес.</p> <p align="center">8 мес.</p>
Пломба из стеклономерного цемента (СИЦ) по виду дефекта: <ul style="list-style-type: none"> - Кариес на жевательной поверхности зубов - Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов - Кариес на контактной поверхности резцов и клыков - Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки - Кариес в придесневой области 	<p align="center">1 мес.</p> <p align="center">0,5 мес.</p> <p align="center">0,5 мес.</p> <p align="center">0,5 мес.</p> <p align="center">0,5 мес.</p>	<p align="center">3 мес.</p> <p align="center">3 мес.</p> <p align="center">3 мес.</p> <p align="center">1 мес.</p> <p align="center">1 мес.</p>
Наложение герметика: <ul style="list-style-type: none"> - из композита - из стекломерного цемента (СИЦ) - из композита - из компомера (детство) 	<p align="center">6 мес.</p> <p align="center">1 мес.</p> <p align="center">6 мес.</p> <p align="center">1 мес.</p>	<p align="center">12 мес.</p> <p align="center">3 мес.</p> <p align="center">12 мес.</p> <p align="center">3 мес.</p>

Ортопедическая стоматология

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Коронки: <ul style="list-style-type: none"> - цельнолитые - из пластмассы (временные) - из металлокерамики - из прессованной керамики Emax - на диоксиде циркония 	<p align="center">12 мес.</p> <p align="center">0,5 мес.</p> <p align="center">12 мес.</p> <p align="center">12 мес.</p> <p align="center">12 мес.</p>	<p align="center">15 мес.</p> <p align="center">1 мес.</p> <p align="center">15 мес.</p> <p align="center">15 мес.</p> <p align="center">15 мес.</p>
Вкладки: <ul style="list-style-type: none"> - культевые штифтовые металлические 	<p align="center">12 мес.</p>	<p align="center">14 мес.</p>
Мостовидные протезы металлокерамические: <ul style="list-style-type: none"> - из неблагородного металла 	<p align="center">12 мес.</p>	<p align="center">15 мес.</p>
Безметалловые мостовидные протезы <ul style="list-style-type: none"> - Emax - на диоксиде циркония 	<p align="center">12 мес.</p> <p align="center">12 мес.</p>	<p align="center">24 мес.</p> <p align="center">24 мес.</p>

Бюгельные протезы	12 мес.	15 мес.
Съемные протезы		
- Частичные пластиночные протезы	6 мес.	9 мес.
- Полные съемные протезы	6 мес.	9 мес.

Ортодонтия

Виды работ:	Средние сроки	
	Гарантийный	Службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы (кроме детей до 15 лет):		
- Несъемные ретейнер	6 мес.	12 мес.
- Съемный протез	8 мес.	12 мес.
- Съемный аппарат одночелюстной	6 мес.	12 мес.
- Вестибулярная пластинка	6 мес.	12 мес.

Прогнозируемые сроки гарантии (средние проценты успешности лечения), действующие в ООО «Ферростом» и условия, позволяющие их установить.

При обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение):

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев. При этом следует учитывать, что результат лечения каналов в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма, состояния зубов, а также соблюдения пациентом общих рекомендаций, графиков осмотров.

Процент успеха лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без изменений на рентгенологическом снимке составляет 95%.

При перелечивании ранее леченного имеющего рентгенологического изменения успех 75%.

При первичном лечении корневых каналов зубов и с имеющимися изменениями на рентгенограмме до 80-85 % успеха.

При перелечивании корневых каналов ранее леченного зуба и с имеющимися рентгенологическими изменениями успех 75%.

При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 80%.

При постановке имплантата:

Клиника гарантирует полное приживание имплантатов в 97% случаев. Практика показывает, что установленные у нас имплантаты надежно служат от 5 лет и более.

Клиника также во всех случаях гарантирует пациенту:

- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- врачебный контроль за процессом приживания имплантата.

Срок приживаемости имплантаты составляет от 3-6 месяцев. По истечении 3 месяцев с момента установки имплантаты пациент обязан прийти на прием к хирургу-имплантологу для констатации факта остеоинтеграции либо дальнейшего наблюдения.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок, мы обязуемся предоставить бесплатно новый имплантат и провести операцию по его установлению, либо учесть стоимость имплантата и операции при проведении альтернативного протезирования.

Для сохранения результатов имплантации пациент должен строго соблюдать следующие условия:

1. Следить за общим иммунным статусом организма.
2. В указанные в совместной консультации ортопеда и хирурга сроки пройти ортопедический этап лечения.
3. Посещать процедуры профессиональной гигиены, профилактические осмотры и врача – пародонтолога не менее 2-х раз в год.
4. Соблюдать удовлетворительную гигиену полости рта в домашних условиях.
5. Сохранять полость рта санированной.

При удалении зуба и хирургических операциях:

Клиника гарантирует, что во всех случаях процедура произойдет безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством.

Также мы гарантируем устранение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаления, кровотечения, отеков, боли.

При лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей):

Клиника гарантирует в 80% случаев устранение воспаления, кровоточивости, снижение подвижности, чувствительности зубов, остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб при выполнении следующих рекомендаций:

1. Принимать пищу только после действия анестезии, чтобы избежать травмирования слизистой оболочки полости рта.
2. Употреблять только мягкую пищу в течение суток после проведенного лечения.
3. В день проведения процедуры исключить алкоголь, кофе, сигареты.
4. Уход за зубами прекращать не следует, чистить зубы аккуратно, делать ротовые ванночки и выполнять все назначения лечащего врача.
5. Прийти на контрольный осмотр, назначенный лечащим врачом.
6. Посещать клинику 3-4 раза в год для проведения профессиональной гигиены полости рта.

При проведении ортодонтического лечения гарантийные обязательства распространяются только на **установку ортодонтической аппаратуры**.

Обязательным условием для сохранения гарантий при ортодонтическом лечении являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия ортодонтической аппаратуры. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов/ретейнеров: если такая отклейка происходит более 3 раз с одного и того же зуба в течение 3-х месяцев, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам.

В случае потери брекета, щечного замка, ретейнера, съемной пластины, а также при поломке элементов съемной и несъемной ортодонтической аппаратуры, пациент дополнительно оплачивает стоимость расходных материалов и работу врача.

Использование при ортодонтическом лечении детей *съемной техники* не гарантирует достижения ортодонтического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения.

Гарантийные обязательства снимаются в случае неявки на приём более 3-х месяцев без уважительной причины, клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

При диагнозах: «Медиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия» результатом является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов клиника гарантирует выполнение необходимых манипуляций в соответствии с установленными требованиями.

При проведении клинического отбеливания клиника может гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания только при соблюдении следующих правил:

1. отказ от красящих продуктов и напитков на все время проведения процедуры отбеливания (при проведении клинического отбеливания – в течение 48 часов после проведения процедуры);
2. отказ от курения;
3. соблюдение гигиены полости рта. Чистка зубов 2 раза в день зубной щеткой. Использование низкоабразивных зубных паст (Rocs, Lacalut, Paradontax), флоссов;
4. проведение поддерживающих курсов отбеливания.

При проведении ортопедического лечения гарантийный срок начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте

Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в Приложении 1 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании пациента выполнить работу по определенной им схеме.

При желании пациента самостоятельно выбрать определённый им вид протезирования, врач-стоматолог имеет право выполнить работу, не имеющую медицинских противопоказаний или имеющую только относительные медицинские противопоказания и оформить отказ от гарантийных обязательств, предварительно получив от пациента письменное согласие на лечение без гарантии. В этом случае все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

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

- наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1-2 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

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

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

До момента сдачи ортопедической конструкции пациент 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).

Указанные в Приложении 1 настоящего Положения 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%.

Для своевременного обнаружения осложнений и в целях избегания ухудшения состояния здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациенту необходимо проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. При нарушении графиков профилактических осмотров, гарантийный срок либо сокращается в 2 раза, либо аннулируется. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Врач не имеет право выполнять по желанию пациента медицинские мероприятия, имеющие абсолютные медицинские противопоказания, связанные с риском или приводящие к ухудшению состояния здоровья пациента.

Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии

Установленные гарантийные сроки действительны при удовлетворительном и хорошем гигиеническом состоянии полости рта у пациента, при КПУ зубов < или = 12, КПУ поверхностей < или = 18.

Определение индекса КПУ зубов: сумма кариозных, пломбированных и удалённых зубов у одного пациента.

Определение индекса КПУ поверхностей: сумма всех поверхностей зубов, на которых диагностирован кариес или пломба у одного пациента (если зуб удален, то в этом индексе считают его за 5 поверхностей).

При индексе КПУ зубов 13 – 18 сроки гарантии снижаются на 30 %.

При индексе КПУ зубов более 18 сроки гарантии снижаются на 50 %.

Гигиеническое состояние полости рта, а также его динамику, оценивают с помощью индекса гигиены Грин – Вермиллиона и индекса гигиены Силнесс-Лое.

Алгоритмы определения индексов.

Индекс гигиены Грин – Вермиллиона.

Представляет собой двойной индекс, т.е. состоящий из двух компонент:

- первая компонента-это индекс зубного налета (DI-S)
- вторая компонента-это индекс зубного камня (CI-S)

Алгоритм определения индекса: Исследования проводят на вестибулярной поверхности зубов 16 11 26 31 и язычной поверхности зубов 36 и 46 с помощью стоматологического зонда и применения красителей. (Флуоресцин натрия, эритрозин, синий цвет, флоксин В)

Критерии оценки DI-S:

- 0 - нет налета
- 1 - налет покрывает не более $\frac{1}{3}$ поверхности зуба
- 2 - налет покрывает от $\frac{1}{3}$ до $\frac{2}{3}$ поверхности зуба
- 3 - налет покрывает более $\frac{2}{3}$ поверхности зуба

Формула:

DI-S=сумма баллов/6

Критерии оценки CI-S:

- 0 - нет камня
- 1 -наддесневой камень покрывает менее $\frac{1}{3}$ поверхности зуба
- 2 - наддесневой камень покрывает от $\frac{1}{3}$ до $\frac{2}{3}$ поверхности зуба или имеются отдельные частицы поддесневого камня
- 3 - наддесневой камень покрывает более $\frac{2}{3}$ поверхности зуба

Формула:

CI-S=сумма баллов/6

OHI-S=DI-S+CI-S

Критерии оценки:

- 0,0 - 0,6 низкий (гигиена хорошая)
- 0,7 - 1,6 средний (гигиена удовлетворительная)
- 1,7 - 2,5 высокий (гигиена неудовлетворительная)
- 2,6 - 6,0 очень высокий (гигиена плохая)

При неудовлетворительной и плохой гигиене полости рта – сроки, при оказании терапевтической помощи, уменьшаются на 70 %, при оказании ортопедической помощи – сроки уменьшаются на 50 %.

Индекс гигиены Силнесс-Лое.

Определяет уровень гигиены, с помощью определения толщины зубного налета в придесневой области зуба и у детей, и у взрослых.

Алгоритм определения индекса:

1. Окрашивать зубной налет не требуется. После высушивания зуба воздухом для выявления зубного налета используют стоматологическое зеркало и зонд.
2. Для определения индекса можно осмотреть все зубы или только 6 индексных зубов: 16; 21; 24; 36; 44; 41.
3. В области каждого зуба осматривают 4 участка:

- дистально - вестибулярный
- вестибулярный
- медиально - вестибулярный
- язычный

Коды и критерии:

0 - совершенно нет налета.

1 - небольшое количество налета, выявляется только зондом

Применение: несмотря на то, что в исходной трактовке индекса окрашивающий раствор не применяли, его можно использовать, особенно для выявления данного кода.

2 - умеренный слой зубного налета в десневой области, видимый невооруженным глазом

3 - обильный налет, заполняющий нишу, образованную десневым краем и поверхностью зуба, а также межзубной промежуток

4 - интенсивное отложение зубного налета в области десневого кармана и/ или на десневом крае и прилегающей поверхности зуба.

Формула = (сумма баллов) / (число обследованных поверхностей «4») - значение для одного зуба.

Формула = (сумма балла всех зубов) / (на количество исследованных зубов) - значение для всех зубов.

При неудовлетворительной, плохой и очень плохой гигиене полости рта – сроки, при оказании терапевтической помощи, уменьшаются на 70 %, при оказании ортопедической помощи – сроки уменьшаются на 50 %.

Клиническая оценка пломбы проводится на основе изучения четырёх критериев:

1. Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования.
2. Краевое прилегание определяется с помощью зондирования – пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет.
3. Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует).
4. Рецидив кариеса по краю пломбы (в норме отсутствует).

**Возможные причины ухудшения качества
и уменьшения сроков гарантии при оказании различных видов
стоматологической помощи, зависящие от пациента**

1. Неполная (неправильная) информация врачу о наличии у пациента выявленных ранее, либо предполагаемых на основании изменения самочувствия общих заболеваний.
2. Отказ пациента от проведения дополнительных методов обследования, назначенных (рекомендованных) врачом.
3. Умышленное сокрытие перенесенных заболеваний, приёма лекарственных средств, которые могут изменить картину поражения (заболевания).
4. Невозможность полного обследования пациента на момент обращения, которое может привести к несвоевременному оказанию помощи в полном объёме.
5. Плохая гигиена полости рта.
6. Приём алкоголя накануне лечения.
7. Активное курение.
8. Множественное разрушение зубов (большое количество кариозных или запломбированных зубов), связанное с неблагоприятной наследственностью, профессиональными вредностями.