**Утверждаю**

**Директор**

**ООО ЦТС «Авиценна»**

**Туртаева И.А.**

**20.05.2023**

**Положение**

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО ЦТС «Авиценна»

1. **Общие положения**

 Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений между учреждением и пациентом при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права учреждения в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» статьей 5 устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности учреждения по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736.

 **1.1 Гарантийный срок** – это временной период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуге, потребитель (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 потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Гарантийный срок это период бесплатного устранения доктором (учреждением) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, коррекцию ложа съемного зубного протеза и др. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращённый гарантийный срок на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте.

**1.2 Срок службы** услуги **(**товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию по назначению. Это период, когда исполнитель (изготовитель) несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания в соответствии с Порядками оказания стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения Российской Федерации.

**1.3 Недостаток стоматологической услуги** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов (протоколов лечения).

**1.4 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).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать: - соответственного 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.

**1.5 В соответствии** с **действующим законодательством исполнитель ООО ЦТС "Авиценна":**

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

-отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

-рекомендует потребителю (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 потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**1.6** Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложений не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

**1.7** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

**1.8** В соответствии с установленными гарантиями ООО ЦТС «Авиценна" безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

**1.9** При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков

выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО ЦТС «Авиценна».

**Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые ООО ЦТС «Авиценна".**

**Обязательные гарантии**

**ООО ЦТС «Авиценна» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует**:

-соблюдение безопасности, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

-предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Уставом и Лицензией;

-проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

-тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей стоматологов всех профилей, зубных врачей, зубных техников;

-индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

-мероприятия 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;

-проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

-динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

-достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**2. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг**

**2.1. Услуги по терапевтической стоматологии**

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов перед протезированием или ортодонтическим лечением. ***Гарантия*** на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

-при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

-при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

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

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

3. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении общих заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается на 80%.

4. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

5. Пациенту не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).

6. На лечение у пародонтолога гарантийные сроки не предоставляются.

7. На лечение корневых каналов или при перелечивании корневых каналов с диагнозом периодонтит, на зубы леченые ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний гарантийные сроки не предоставляются. .

**Гарантия аннулируется:**

**-** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

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

**-** При замене временного лечебного пломбирования 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 ООО ЦТС «Авиценна». В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

**2.2. Услуги по ортопедической стоматологии**

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.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлические, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- -безметалловые коронки (прессованная керамика, из диоксида циркония);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами);

- при протезировании с опорой на импланты;

*К временным ортопедическим конструкциям относятся*:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

**Примечание:**

**1.** Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (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 Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

**2. *Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются***:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

- при ремонте съемных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и пр.);

- при повторной фиксации коронок, вкладок, мостовидных протезов, подлежащих замене в соответствии со сроками службы.

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

-наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

-наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; При желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог ортопед имеет право не устанавливать гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом потребителя (пациента).

**3.** Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте и в договоре на оказание услуг.

**4.** Отторжение импланта, откол облицовки коронки зуба, пломбы, перелом протеза, отёк – указанные обстоятельства не являются отрицательным результатом ортопедического стоматологического лечения, а одним из допустимых осложнений. Корректировка плана лечения при наступлении указанных обстоятельств при оказании ортопедической стоматологической помощи может быть произведена лечащим врачом по ходу ее оказания с обязательным уведомлением об этом потребителя (пациента).

**5. *Гарантия аннулируется*** при нарушении потребителем (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.).

**6.** Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО ЦТС «Авиценна» и врача-стоматолога ортопеда снимается.

**7.** До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

-выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

-выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

**9.** При протезировании с опорой на импланты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантов. При наличии у пациента хронических заболеваний гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается в случае потребления пациентом табака.

**2.3**. **Услуги по ортодонтической стоматологии**

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

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

**Исполнитель вправе гарантировать:**

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии; - подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

**Примечание:**

**1.** Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте врачом

**2.** Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

**3. Гарантийный срок аннулируется**:

-при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

-при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов по направлению врача ортодонта;

- когда после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**2.4**. **Услуги по детской стоматологии**

Успешность лечения молочных и постоянных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка (принадлежность к группе здоровья детей), состояния полости рта (значения индексов КП и КПУ, интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача–стоматолога. При соблюдении всех рекомендаций врача и удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка процент успешности лечения выше и срок службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных зубов) увеличивается.

\

**2.5**. **Услуги при проведении дентальной имплантации**

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

1. На имплантат, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения – дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемых дефектов – производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях.

Гарантийный срок на имплантаты- от 5 до 25 лет и более (гарантию предоставляет производитель).

Гарантийный срок начинается с момента установки имплантата.

Установка гарантийного срока на имплантацию возможна только при условии, что имплантологическое лечение было выполнено в полном объёме врачами клиники, в которое включается:

-3DДиагностика

- комплекс профессиональной гигиены полости рта

-Установка имплантата

-Изготовление и фиксация зубопротезной конструкции на имплантаты

-Наблюдение в послеоперационном периоде

-Профилактическое сопровождение в отдельных сроках

А также при условии выполнения требований, установленных настоящим Положением

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.

2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация – 12 месяцев

**Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:**

- курения табака;

- нанесения травмы третьими лицами;

- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода;

- установка сторонней организацией на имплантат зубного протеза;

- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;

- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;

- не соблюдения рациональной гигиены полости рта;

- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача стоматолога имплантолога в сроки: через 6 месяцев, через год после установки имплантата и 2 раза в год в последующем.

**3.Стоматологические услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки.**

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложениях, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (о данных рисках пациент информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия).

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;

- при лечении пульпита молочных зубов

-амбулаторные хирургические операции;

- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

-профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

- профессиональное отбеливание зубов;

- пластика десны в области имплантов

- операции по наращиванию кости, пластика уздечек

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке. На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

**3.1 Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей-стоматологов ООО ЦТС «Авиценна» показывает, что при лечении 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 потребителя (пациента).

**3.2 Удаление зуба**

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет: - максимально безболезненно вне периода обострения; - с адекватным хирургическим вмешательством.

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

О данных рисках пациент информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия.

**3.3 Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)** Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

**3.4 Постановка имплантатов**

Исполнитель гарантирует:

-обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов; -использование сертифицированных титановых имплантатов производства российских и ведущих зарубежных фирм;

-максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев.

- протезирование на ранее установленных имплантах в сторонней клинике, пациенту необходимо предоставить выписку из мед. карты.

**4. Условия предоставления гарантийных сроков**

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;

- рентген - диагностика (при наличии дентальных имплантов), контрольный 3D снимок, в остальных случаях пациенты старше 10 лет проходят ОПТГ не реже 1 раза в год).График фиксируется в медицинской карте пациента и подписывается им.

**5. Снижение гарантийного срока и срока службы**

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

-влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными

заболеваниями;

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

**при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;**

-при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

-при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

**6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы** Гарантии не распространяются на следующие случаи:

-при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;

- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, контрольных 3D снимков предусмотренных планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;

- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике; Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе или в ночное время при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей,

рентгенологическими снимками и др;

- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

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

- отказ потребителя (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.

**7. Методика**

**Методика клинического обследования пациента с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО ЦТС «Авиценна»**

**1. Терапевтическая и детская стоматология.**

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали фронтального зуба (да/нет);

2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);

4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет); 5) Окклюзионные и/или межзубные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют возрастной норме/ нарушены);

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

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы

-подвижность пломбы

- отлом части коронки витального («живого») зуба

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

**2. Ортопедическая стоматология.**

*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.

*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.

8. **Заключительная часть**

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

Утверждаю

Директор ООО ЦТС «Авиценна»

Туртаева И.А.