**УТВЕРЖДАЮ**

 **Директор общества с ограниченной ответственностью «Улыбка»**

 **Голубицкая Г.М.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **04.04.2018г.**

**Положение о "Порядке предоставления гарантии на стоматологические услуги"
в ООО "УЛЫБКА"**

 **Общие положения**
   В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ "О защите прав потребителей" (в редакции ФЗ РФ №2-ФЗ от 09.01.96 г. №212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ "О защите прав потребителей"), Правилами предостаавления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 г. №1006) организация обязана установить гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологических услуг.
   ООО "Улыбка" информирует пациента, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии **№ ЛО-46-01-001940 от 04 апреля 2018года**, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.
   При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, пациент должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО "УЛЫБКА".
   В соответствии с установленными гарантиями ООО "УЛЫБКА" безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно сообщенных ему условий гарантий.

   **Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО "УЛЫБКА"

   1.Услуги по терапевтической стоматологии**
   К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связанных с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.
   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.
   ***Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.***
   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) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

При лечении кариеса **5 класса по Блэку** гарания предоставляется **сроком на 6 месяцев**.
   При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) – **гарантия не предоставляется**. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на год).
   Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфораций стенки корневого канала или дна полости зуба при лечении в другом лечебном учреждении - – **гарантия не предоставляется.** На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (на 1 год).
   При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу. Комбинированная гарантия предоставляется в случае изменения диагноза: при лечении зубов по глубокому кариесу, на пломбу в полном объеме (т.е. на 1 год), лечение корневых каналов производится за счет пациента.
   В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, 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 стоматологической поликлиники.
   В случае постановки временной пломбы (срок определяется лечащим врачом) при пропуске назначенного визита для замены временной пеломбы на постоянную, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов или других манипуляций. Оплата лечения проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до назначения к стоматологу для замены ее на постоянную.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   №  |   Наименование  |   Срок гарантии  |
|   1  |   Пломба из светоотверждаемого материала  |   1 год |
|   2  |   Реставрация  |  1 год |
|   3  |   Виниры, вкладки, накладки |   9 месяцев |

  ***Примечание:***
   При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70 %.
   *Гарантия аннулируется* при  нарушении со стороны пациента графика профилактических осмотров (не реже одного раза в год), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, пенок и др.).

  **2.Услуги по ортодонтической стоматологии**

 К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения. 2. **Исполнитель вправе гарантировать:**

• точность диагностики,

• выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;

 подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

• улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

 Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодотических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

• клинической ситуации в полости рта;

• наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).

 • полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

**Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется**:

• при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,

• при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;

• при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);

• при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);

 при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению

• в случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату;
• после завершения лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
 • в процессе лечения пациент не соблюдает правила по использованию съемных ортодонтических конструкций, трейнеров, ЛМ-активаторов (не носит).

 **3. Услуги по хирургической стоматологии**
   Исполнитель гарантирует, что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно.
   При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору поликлиники. Амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические - стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения, и дается комбинированная гарантия.
   Исполнитель гарантирует:
   - полное приживление имплантатов в 95% случаев. Срок гарантии и срок службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;
   - обследовние и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
   - использование сертифицированных титановых имплантатов российских и зарубежных фирм;
   - операция будет проведена в соответствующих условиях уровня стерильности;
   - максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
   - врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

    **4. Услуги по ортопедической стоматологии**

   К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постояных и (или) временных ортопедических конструкций.
   К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:
   - металлокерамические, цельнокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
   - съемные конструкции: полные съемные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах);
   - временные коронки;
   - временные замещающие протезы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   № |   Наименование  |   Срок гарантии  |
|  1 |  Вкладки: культевые, штифтовые металлические ,цельноциркониевые |  1 год |
|  2 |  Металлокерамические коронки и мосты  | 1 год  |
|  3 |  Керамические протезы на основе оксида циркония |  1 год |
|  4 |  Протезы из безметалловой керамики |  1 год |
|  5  |  Бюгельные протезы |  1 год |
|  6  |  Частичные съемные пластиночные протезы |  6 месяцев |
|  7  |  Полные съемные пластиночные протезы |  6 месяцев |

***Примечание:***

   Гарантированный срок службы изделий 24 месяца.
   При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.
   Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).
   Обращаем Ваше внимание, что гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на установку временных ортопедических конструкций. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.
   Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом ортопедом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога ортопеда снимается.
   Гарантийный срок на постоянные ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.
   При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50 %.
   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 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
   Исполнителем может быть установлен сокращенный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает пациенту с записью в амбулаторной карте.
   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.).
   До момента сдачи ортопедической конструкции 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.

Указанные сроки гарантий и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.