

Общество с ограниченной ответственностью «Грин Эпл»
ООО «Грин Эпл»

СОГЛАСОВАНО

Главный врач ООО «Грин Эпл»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Грин Эпл»

О.А. Кирсанова
«_____» _____ 20__ г.

Е.Ю. Савельева
«_____» _____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи (далее по тексту — Положение) разработано в целях урегулирования взаимоотношений между ООО «Грин Эпл» (далее по тексту — Исполнитель) и пациентом при оказании стоматологической помощи. А также, в соответствии со статьей 5¹ Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» закрепляет:
 - 1.1. Права Исполнителя устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы.
 - 1.2. Обязанности Исполнителя по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии в пределах установленных сроков службы.
2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006».
3. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:
 - 3.1. *Гарантийный срок* — это временной период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент (далее по тексту — Потребитель) вправе по своему выбору потребовать:
 - a) Безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги).
 - b) Соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги).
 - c) Безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества, или повторного выполнения работы, при этом Потребитель обязан возвратить ранее переданную ему Исполнителем вещь.Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Потребителю, то есть с момента завершения оказания услуги.
Гарантийный срок — это период бесплатного устранения врачом-специалистом Исполнителя устранимых недостатков — мелких дефектов, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

¹ Согласно пункту 6 статьи 5 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», при оказании платных услуг (выполнении работ) изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар (работу) гарантийный срок. Из этого следует, что установление гарантийного срока является правом, а не обязанностью изготовителя (исполнителя). Это относится к организациям любой формы собственности, выполняющим работы, или оказывающим гражданам услуги по возмездному договору, т.е. за плату. Таким образом, лечебные организации могут устанавливать свой гарантийный срок на произведенную ими работу или изготовленное изделие.

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.

3.2. *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.

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

3.4. *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, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Потребитель вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 30 (тридцати) дней со дня предъявления требования Потребителем.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, Потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- a) Соответственного уменьшения цены за выполненную работу.
- b) Возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы собственными силами или третьими лицами.
- c) Расторжения договора об оказании платных медицинских услуг и возмещении убытков.

4. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Исполнитель:

4.1. Отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что данные недостатки возникли после принятия работы Потребителем и вследствие нарушения Потребителем правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.2. Отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если Потребитель докажет, что недостатки возникли до принятия Потребителем результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;

4.3. В соответствии со статьей 10 Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» доводит до сведения Потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на информационном стенде, либо на сайте Исполнителя в сети интернет, либо в виде записи в медицинской документации, либо в договоре);

4.4. Рекомендует Потребителю 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.

5. В случае несоблюдения Потребителем указанных требований, Потребитель лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникшие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.
7. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или региональном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.
8. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями Потребителем предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантии.
9. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, Потребитель должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю.

ГАРАНТИИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.

1. Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
 - 1.1. Соблюдение безопасности, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги.
 - 1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Потребителя, с учетом его права и желания получать такую информацию по доброй воле.
 - 1.3. Составление рекомендуемого (предполагаемого) плана лечения.
 - 1.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с уставом и лицензией.
 - 1.5. Проведение лечения специалистами, имеющими необходимые документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности.
 - 1.6. Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей-стоматологов всех профилей, зубных врачей, зубных техников, медицинских сестер.
 - 1.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной мере исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Потребителя, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.
 - 1.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги.
 - 1.9. Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий.
 - 1.10. Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.
 - 1.11. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.
 - 1.12. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

1. Услуги по терапевтической стоматологии.
 - 1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних заболевания 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.

1.2. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуг по лечению конкретного зуба (то есть постановки постоянной пломбы).

1.3. Признаками завершения лечения являются:

- а) При лечении кариеса — поставленная постоянная пломба.
- б) При лечении осложненных форм кариеса (пульпита и периодонтита) — пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Терапевтическая стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи с использованием стоматологических материалов российского производства (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб			
1	<i>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)</i>		
1.1	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.3	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.4	IV класс по Блэку	нет	0,5 месяца
1.5	V класс по Блэку	нет	нет
2	<i>Пломба из композита химического отверждения</i>		
2.1	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
3	<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
3.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
3.2	III класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
3.3	II, IV, V, VI классы по Блэку	6 месяцев	1 год

Терапевтическая стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи с использованием стоматологических материалов импортного производства (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб			
1	<i>Пломба из стеклоиономерного цемента</i>		
1.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3	III класс по Блэку	1 год	2 года
1.4	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2	<i>Пломба из композита химического отверждения</i>		
2.1	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
3	<i>Пломба из композита светового отверждения</i>		
3.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
3.2	III класс по Блэку	1 год	2 года
3.3	II, IV, V, VI классы по Блэку	6 месяцев	1,5 года

1.4. Примечание:

- а) Данные сроки рекомендованы для взрослых пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным, или при медленно текущем процессе.
- б) При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%.
- с) При КПУ зубов более 18 — сроки снижаются на 50%.
- д) При неудовлетворительной гигиене полости рта — сроки снижаются на 70%.

- e) 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%.
- f) Потребителю не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.
- g) Потребителю не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).
- h) На лечение у пародонтолога гарантийные сроки не предоставляются.
- i) На лечение корневых каналов или при перелечивании корневых каналов гарантийные сроки не предоставляются.

1.5. Гарантия аннулируется:

- a) При нарушении со стороны Потребителя графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- b) При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
- c) 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) — гарантия со стороны Исполнителя Потребителю не предоставляется. В рассмотрении таких замечаний Потребителю будет отказано.

2. Услуги по ортопедической стоматологии.

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.

2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- a) Металлические, металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры.
- b) Безметалловые коронки (прессованная керамика, коронки из диоксида циркония).
- c) Съёмные конструкции: полные и частичные съёмные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами).
- d) Ортопедические конструкции с опорой на имплантаты.

2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- a) Временные коронки.
- b) Временные замещающие протезы.

Ортопедическая стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Вкладки		
1.1	Штифтовая культевая вкладка металлическая	1 год	2 года
1.2	Штифтовая культевая вкладка на основе диоксида циркония	1 год	2 года
1.3	Окклюзионная вкладка из композита	6 месяцев	1 год
1.4	Окклюзионная вкладка керамическая	9 месяцев	1,5 года
1.5	Винир керамический E-Max	9 месяцев	1,5 года
2	Коронки		
2.1	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.2	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3	Коронки цельнолитые из КХС	1 год	2 года

2.4	Коронки цельнолитые с облицовкой из композита	1 год	2 года
2.5	Коронки на основе диоксида циркония	1 год	2 года
2.6	Коронки керамические E-Max	1 год	2 года
3	<i>Мостовидные протезы</i>		
3.1	Цельнолитые из КХС	6 месяцев	1 год
3.2	Пластмассовые	6 месяцев	1 год
3.3	Металлокерамические	1 год	2 года
3.4	На основе диоксида циркония	1 год	2 года
4	<i>Съемные протезы</i>		
4.1	Бюгельные протезы	1 год	2 года
4.2	Телескопический протез	1 год	2 года
4.3	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
4.4	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
4.5	Напыление	3 месяца	6 месяцев
5	<i>Конструкции с опорой на имплантаты</i>		
5.1	Одиночная коронка металлокерамическая	1 год	2 года
5.2	Одиночная коронка на основе диоксида циркония	1 год	2 года
5.3	Мостовидный протез металлокерамический	1 год	2 года
5.4	Мостовидный протез на основе диоксида циркония	1 год	2 года
5.5	Постоянная акриловая конструкция "All in 4"	1 год	2 года
5.6	Постоянная акриловая конструкция "All in 6"	1 год	2 года
5.7	Временная конструкция длительного ношения с опорой на имплантаты	6 месяцев	1 год

2.4. **Примечание:**

- a) Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в ротовой полости Потребителя, что подтверждается записью в амбулаторной карте Потребителя врачом-специалистом Исполнителя.
- b) Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Потребитель, или нет.
- c) Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.
- d) Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Потребитель в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

2.5. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- a) На установку временных ортопедических конструкций;
- b) При невыполнении рекомендованного плана лечения;
- c) При ремонте съемных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и прочее);
- d) При повторной фиксации коронок, вкладок, мостовидных протезов, подлежащих замене в соответствии со сроками службы.

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

- a) Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач.
- b) Наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условие предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2^х раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

2.7. При желании Потребителя 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.

- 2.8. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги Исполнитель обязательно сообщает Потребителю с записью в амбулаторной карте и в договоре на оказание услуг.
- 2.9. Отторжение имплантата, 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.
- 2.10. Гарантия аннулируется при нарушении Потребителем графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдении Пациентом условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- 2.11. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Потребителя (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность снимается как с Исполнителя, так и с лечащего врача-стоматолога ортопеда.
- 2.12. До момента сдачи ортопедической конструкции Потребитель 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).
- 2.13. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.
- 2.14. При протезировании с опорой на имплантаты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантатов. При наличии у пациента хронических заболеваний гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально.
- 2.15. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается в случае потребления Потребителем табака.
3. Услуги по ортодонтической стоматологии.
- 3.1. К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.
- 3.2. В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого отдельного пациента, врач-стоматолог ортодонт, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.
- 3.3. Исполнитель вправе гарантировать:
- Точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии.
 - Подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры.
 - Улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Ортодонтическая стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортодонтической стоматологической помощи (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Каппа однослойная	1 месяц	6 месяцев
2	Несъемный ретейнер	1 месяц	2 года
3	Съемный аппарат одночелюстной	1 месяц	6 месяцев
4	Съемный аппарат двухчелюстной	1 месяц	6 месяцев
5	Несъемный элемент аппаратуры	1 месяц	5 лет

3.4. Примечание:

- а) Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов в ротовой полости Потребителя, что подтверждается записью в амбулаторной карте Потребителя врачом-специалистом Исполнителя.
- б) Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

3.5. Гарантийный срок аннулируется:

- а) При нарушении Потребителем графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.
- б) При не соблюдении Потребителем условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- в) Когда при необходимости дополнительного лечения Потребитель своевременно не посещает других врачей-специалистов стоматологического профиля по направлению врача-стоматолога ортодонта.
- д) Когда после завершения активного лечения Потребитель не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4. Услуги по детской стоматологии.

4.1. 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).

4.2. 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) увеличивается.

Детская стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи на детском приеме с использованием стоматологических материалов российского производства (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1	Наложение пломбы из цемента при кариесе молочного зуба	1,5 месяца	От 3 до 6 месяцев
2	Наложение пломбы из цемента при пульпите молочного зуба	1,5 месяца	От 3 до 6 месяцев
3	Наложение пломбы из цемента при кариесе постоянного зуба	1,5 месяца	От 3 до 6 месяцев
4	Наложение пломбы из цемента при пульпите постоянного зуба	1,5 месяца	От 3 до 6 месяцев

Детская стоматология

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической стоматологической помощи на детском приеме с использованием стоматологических материалов импортного производства (в срок службы гарантийный срок включен)

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб			
1	Пломба из стеклоиономерного цемента		
1.1	I класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4	IV класс по Блэку	Нет	Нет
1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
2	Пломбы и реставрационные работы из композита светового отверждения		
2.1	I класс по Блэку	1 год	2 года
2.2	II класс по Блэку	9 месяцев	1 год
2.3	III, IV, V классы по Блэку	9 месяцев	1 год

5. Услуги при проведении дентальной имплантации.

5.1. При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

- a) 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. За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель.
 - b) На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения). Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальной имплантации — 1 год.
- 5.2. Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:
- a) Курения Потребителем табака.
 - b) Нанесения Потребителю травмы третьими лицами.
 - c) Возникновения у Потребителя воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода.
 - d) Установка Потребителю сторонней организацией на имплантат зубного протеза.
 - e) Нарушение Потребителем правил поведения (полученных от врача-стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период.
 - f) Нарушение Потребителем правил поведения (полученных от врача-стоматолога ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом.
 - g) Не соблюдение Потребителем рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса).
 - h) Не соблюдение Потребителем сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога пародонтолога в сроки:
 - через 6 месяцев после установки имплантата;
 - через год после установки имплантата;
 - 2 раза в год в последующем.

СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ.

1. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечения связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (о данных рисках Потребитель информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия). К их числу относятся:
 - 1.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.
 - 1.2. Амбулаторные хирургические операции.
 - 1.3. Лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое).
 - 1.4. Профессиональная гигиеническая обработка полости рта.
 - 1.5. Профессиональное отбеливание зубов.
2. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.
3. На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.
4. Обработка и пломбирование корневых каналов. Опыт врачей-специалистов Исполнителя показывает, что при лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 85-90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества самого лечения, но и от индивидуальных особенностей организма Потребителя.
5. Постановка имплантатов. Исполнитель гарантирует:
 - 5.1. Полное приживление имплантатов в 95% случаев, при этом поставленные имплантаты обычно надежно служат от пяти лет и более.
 - 5.2. Обследование и учет общего состояния здоровья Потребителя до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов.

- 5.3. Использование сертифицированных имплантатов производства российских и ведущих зарубежных фирм.
- 5.4. Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.
- 5.5. Врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
6. Удаление зуба. Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:
 - 6.1. Максимально безболезненно вне периода обострения.
 - 6.2. С адекватным хирургическим вмешательством.
 - 6.3. Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как: воспаление, кровотечение, отёк, боль.
7. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей). Исполнитель гарантирует Потребителю в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ.

1. Условия предоставления гарантийных сроков:
 - 1.1. Явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже одного раза в 6 месяцев.
 - 1.2. Посещение гигиениста стоматологического (или врача-стоматолога) не реже одного раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта.
 - 1.3. Соблюдение рекомендаций врача.

СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ.

1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока с срока службы:
 - 1.1. Влияние явных и вероятных общих заболеваний Потребителя на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания).
 - 1.2. Снижение иммунологической реактивности организма Потребителя, в том числе проявляющиеся частыми инфекционными заболеваниями.
 - 1.3. Прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов.
 - 1.4. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен.
 - 1.5. Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).
 - 1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, то есть если гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 — сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.
 - 1.7. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы), равном 13-18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.
 - 1.8. При показателе КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ.

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

1. При неоднократном (более двух раз) обнаружении у Потребителя неудовлетворительной гигиены полости рта и несоблюдении рекомендаций стоматолога.
2. Если Потребитель не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы.

3. Невыполнение Потребителем рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии.
4. Если в период лечения в врача Потребитель будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике. Исключения составляют те случаи, когда Потребитель был вынужден срочно обратиться за стоматологической помощью, находясь к примеру в другом городе, или в нерабочее время лечащего врача Исполнителя, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.
5. Если Потребитель будет корректировать результаты лечения в другой клинике.
6. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
7. Отказ Потребителя от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма Потребителя.
8. Естественный износ матриц замковых креплений съемных протезов.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ПАЦИЕНТА С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ В ООО «ГРИН ЭПЛ».

1. Терапевтическая и детская стоматология

1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- a) Цвет пломбы соответствует цвету эмали фронтального зуба (да / нет).
- b) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное / имеются зазоры).
- c) Вторичный кариес под пломбой (да / нет).
- d) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да / нет).
- e) Оклюзионные и/или межзубные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют возрастной норме / нарушены).

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

1.3. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- a) Выпадение пломбы.
- b) Подвижность пломбы.
- c) Отлом части коронки витального («живого») зуба.

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

2. Ортопедическая стоматология.

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

- a) При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- b) Изменение цвета протезов.
- c) Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- d) Отлом кламмера.

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

- a) При изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- b) Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- c) Неплотное прилегание коронки к уступу или шейки зуба.
- d) Перелом протезов.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ.

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным Исполнителем работам Потребитель должен обратиться к Исполнителю (по телефону или лично) и, изложив суть проблемы, записаться на прием к врачу.
2. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
3. Исполнитель оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения Потребителем рекомендаций врача, доведенных до Потребителя при установлении гарантийного срока, вплоть до отправления Потребителя на экспертизу.
4. При отказе от проведения экспертизы, несмотря на доводы Исполнителя, Потребитель теряет право на гарантии Исполнителя.

Грин Эпл