

ПОЛОЖЕНИЕ
Об установлении срока гарантии и срока службы
На стоматологические услуги и работы, производимые в
ООО «Импульс»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

1.2. Настоящее Положение определяет срок гарантии и срок службы на работы и услуги, выполняемые в ООО «Импульс» (далее – Учреждение, Исполнитель).

1.3. **Срок гарантии и срок службы** устанавливается только на работы, имеющие овеществленные результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты и тп. На услуги, результаты которых не имеют материального выражения, невозможно дать гарантии. К таким услугам относятся обработка и пломбирование корневых каналов, проведение хирургической операции (например, удаление зуба, костная пластика, проведение имплантации и т.п.), пародонтологическое лечение, отбеливание и тп. На данные виды деятельности специалистом Учреждения может быть установлен прогноз (вероятность успеха процедуры) в каждом клиническом случае индивидуально для Пациента.

Срок гарантии – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее переданные ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты и т.п.).

В период гарантии проводится бесплатный ремонт или замена работы, повторное лечение Пациента, в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине Пациента (выпала пломба, сломался протез, расцементировалась коронка, скол искусственной коронки и т.п.).

Срок гарантии исчисляется с момента передачи результата работы Потребителю (Пациенту), то есть с момента завершения оказания услуги.

Срок службы – период, в течение которого Изготовитель (Исполнитель) обязуется обеспечивать Потребителю (Пациенту) возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существующие недостатки, возникшие по его вине.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) принятым медицинским стандартам, клиническим рекомендациям и технологиям. В случаях, когда лечащий врач не может определить недостаток выполненной услуги (работы), в случае конфликтной ситуации, факт о наличии или отсутствии недостатка выполненной услуги (работы) подтверждается заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта.

2. Права и обязанности Учреждения и Пациента

2.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент имеет право обратиться в Учреждение.

2.2. Пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

Выполнение гарантийных обязательств в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

2.3. В случаях, когда лечащий врач не может определить (выявить) факт наличия недостатка выполненной услуги (работы) в течение срока гарантии, в случае конфликтной ситуации - замечания (претензии) Пациента рассматриваются по его письменному заявлению.

2.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

В течение установленного срока гарантии нести ответственность за недостатки услуги (работы), если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуг (работ), действий третьих лиц или непреодолимой силы;

В течение установленного срока службы – устранять недостатки, если Пациент докажет, что они возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

2.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, на сайте в сети интернет).

3. Снижение срока гарантии и срока службы

3.1. Возможные причины уменьшения срока гарантии и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения, беременность, возникновение сопутствующих заболеваний, воздействие вредных факторов окружающей среды и тп). В данном случае срок гарантии и срок службы уменьшаются не менее чем на 30% (в зависимости от клинической ситуации);

- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями. В данном случае срок гарантии и срок службы уменьшаются не менее чем на 50% (в зависимости от клинической ситуации);

- прием Пациентом лекарственных препаратов, влияющих на стоматологическое здоровье (гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих и тп). В данном случае срок гарантии и срок службы уменьшаются не менее чем на 40% (в зависимости от клинической ситуации).

При наличии у Пациента сахарного диабета, заболевания щитовидной железы – срок гарантии и срок службы уменьшаются на 80%.

3.2. Факторами, снижающими срок гарантии и срок службы, являются индексы КПУ/КПУ+кп/кп и индекс гигиены (ИГ).

КПУ — стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта постоянного прикуса (все зубы у Пациента постоянные): сумма кариозных зубов, пломбированных зубов, удалённых зубов.

КПУ + кп — стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта сменного прикуса (у Пациента в полости рта постоянные и временные зубы): сумма кариозных постоянных и временных зубов, пломбированных постоянных и временных зубов, удалённых постоянных зубов.

- **К** — кариозные постоянные зубы;
- **П** — пломбированные постоянные зубы;
- **У** — удалённые постоянные зубы;
- **к** — кариозные временные зубы;
- **п** — пломбированные временные зубы

кп - стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта временного прикуса (у Пациента в полости рта временные зубы): сумма кариозных зубов, пломбированных зубов.

Возраст Пациента 3-6 лет:

кп = 3-6, срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

кп > 6, срок гарантии и срок службы снижается на 50%.

Возраст Пациента 7-14 лет:

КПУ+кп = 5-8, срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

КПУ+кп > 8, срок гарантии и срок службы снижается на 50%.

Возраст Пациента 15-17 лет:

КПУ = 7-9, срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

КПУ > 9, срок гарантии и срок службы снижается на 50%.

Возраст Пациента 18 лет и старше:

КПУ = 13-18, срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

КПУ > 18, срок гарантии и срок службы снижается на 50%.

ИГ – индекс гигиены определяет уровень гигиены полости рта Пациента.

ИГ=0,0-0,6 низкий (гигиена хорошая)

ИГ=0,7-1,6 средний (гигиена удовлетворительная)

ИГ=1,7-2,5 высокий (гигиена неудовлетворительная)

ИГ=2,6-6,0 очень высокий (гигиена плохая).

При значениях ИГ=1,7-2,5 – срок гарантии и срок службы уменьшаются на 50%, ИГ > 2,5 - срок гарантии и срок службы уменьшаются на 70%.

4. Отмена срока гарантии и срока службы

4.1. Возможные причины отмены срока гарантии и срока службы:

- обращения Пациента в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за неотложной стоматологической помощью при подтверждении данного факта (выпиской из медицинской карты, заключением врача, рентгенологическим обследованием и пр.);
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- нарушение выполнения Пациентом рекомендаций врача;
- самолечение Пациентом стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- Пациент без уважительных причин пропустил сроки очередной явки на прием к врачу;
- возникновение форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

4.2. В случае, когда Пациент отказывается от наиболее рационального плана лечения и настаивает на менее рациональном, с точки зрения врача, плане (методе) лечения, врач вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг (работ), но уменьшить срок гарантии и срок службы, либо не предоставить гарантию на выполненную услугу (работу), предупредив об этом Пациента до момента начала выполнения услуги (работы).

5. Не распространяются гарантийный срок и срок службы.

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов услуг (работ) Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, гарантийный срок и срок службы не устанавливается и не распространяется на:

- эндодонтическое лечение (лечение корневых каналов зуба повторное, лечение корневых каналов зуба первичное с наличием изменений в периапикальных тканях);
- профессиональную гигиену полости рта;
- лечение заболеваний пародонта;
- отбеливание зубов;
- реминерализующую терапию;
- хирургические операции (например, удаление зуба, костная пластика, проведение имплантации и т.п.)

- ортодонтическое лечение;
- на починку съемного протеза, изготовленного в сторонних медицинских организациях.

6. Обязательные гарантии

ООО «Импульс» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- оказание услуг (работ) специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение стандартов, клинических рекомендаций и технологий лечения;
- индивидуальный подбор лекарственных препаратов, с учетом общего состояния здоровья Пациента.

7. Срок гарантии и срок службы по отдельным видам стоматологических работ и услуг

Услуги (работы) по терапевтической стоматологии

К услугам (работам) по терапевтической стоматологии относятся лечение неосложненных и осложненных (с лечением корневых каналов) форм кариеса зубов, услуги эстетической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), пародонтологическое лечение, отбеливание и т.п.

Таблица 1

Срок гарантии и срок службы на виды работ по оказанию стоматологической терапевтической помощи

Овеществленный результат услуги (работы)	Срок гарантии	Срок службы (не менее)
Наложение повязки (временная пломба)	24 часа	24 часа
Пломба из композита светового отвержения	1 год	3 года
Первичное лечение корневых каналов (при отсутствии изменений в периапикальных тканях)	1 год	3 года

Услуги и работы по ортопедической стоматологии

К работам и услугам по ортопедической стоматологии относятся работы по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью стоматологических ортопедических конструкций (виниры, коронки, мостовидные протезы, частичные съемные протезы, бюгельные протезы, полные съемные протезы и тп).

При проведении починки протеза, изготовленного нашей клиникой, в течении гарантийного срока, первоначальный срок гарантии не продлевается.

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

Таблица 2

Срок гарантии и срок службы на виды работ по оказанию стоматологической ортопедической помощи

Овеществленный результат услуги (работы)	Срок гарантии	Срок службы (не менее)
Вкладка культевая из металла	1 год	3 года
Вкладка керамическая на прессованном основании	1 год	3 года
Вкладка культевая из диоксида циркония	1 год	3 года
Винир керамический	1 год	3 года
Коронка пластмассовая временная	6 месяцев	6 месяцев
Коронка композитная временная	6 месяцев	6 месяцев
Коронка временная из диоксида циркония	6 месяцев	6 месяцев
Коронка металлокерамическая	1 год	3 года
Коронка керамическая на прессованном основании	1 год	3 года
Коронка керамическая на каркасе из диоксида циркония	1 год	3 года
Коронка цельнолитая	1 год	3 года
Коронка цельноциркониевая	1 год	3 года
Коронка цельнолитая с облицовкой из пластмассы	6 месяцев	1 год
Коронка телескопическая	6 месяцев	6 месяцев
Коронка композитная постоянная	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы цельнолитые	1 год	3 года
Мостовидные протезы цельнолитые с облицовкой из пластмассы	1 год	3 года
Мостовидные протезы из пластмассы	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы из пластмассы на балочной конструкции	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы из композита на балочной конструкции	6 месяцев	1 год
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	3 года
Мостовидные протезы керамические на каркасе из диоксида циркония	1 год	3 года
Мостовидные протезы керамические на каркасе из диоксида циркония на балочной конструкции	1 год	3 года
Бюгельные протезы	1 год	2 года
Полный съёмный пластиночный протез	1 год	2 года
Полный съёмный протез с армированием литой дугой	1 год	2 года
Частичный съёмный пластиночный протез	1 год	2 года
Частичный съёмный протез с армированием литой дугой	1 год	2 года
Съёмный нейлоновый протез	1 год	2 года

Услуги и работы по ортодонтии

К услугам и работам по ортодонтии относятся виды услуг (работ) по устранению зубочелюстных аномалий (неправильное расположение зубов, неправильный прикус) с помощью ортодонтических аппаратов.

Гарантия на отклейку брекета не дается, если брекет-система установлена в сторонней организации.

Таблица 3

Срок гарантии и срок службы на виды работ по оказанию ортодонтической помощи

Овеществленный результат услуги (работы)	Срок гарантии	Срок службы (не менее)
Аппарат Марко Росса	6 месяцев	10 месяцев
Аппарат Марпе (Marpe)	6 месяцев	6 месяцев
Аппарат Шарпа (Sarpe)	6 месяцев	6 месяцев
Съёмные ортодонтические аппараты	3 месяца	3 месяца
Осаму- ретейнер	6 месяцев	6 месяцев
Брекет-система (отклейка брекета)	Срок ношения, установленный врачом	Срок ношения, установленный врачом
Элайнер	Срок ношения, установленный врачом	Срок ношения, установленный врачом

Услуги и работы по детской стоматологии

Срок службы и гарантий срок на виды услуг (работ) при оказании стоматологической помощи детям

Таблица 4

Срок гарантии и срок службы на виды работ по оказанию стоматологической помощи детям

Овеществленный результат услуги (работы)	Срок гарантии	Срок службы (не менее)
Наложение повязки (временная пломба)	24 часа	24 часа
Пломба из композита светового отверждения на постоянный зуб	1 год	3 года
Первичное лечение корневых каналов (при отсутствии изменений в периапикальных тканях)	1 год	3 года
Пломба из композита светового отверждения на временный зуб	6 месяцев	1 год
Пломба из стеклоиономерного цемента (временный и постоянный зуб)	1 месяц	6 месяцев
Коронка композитная временная	6 месяцев	6 месяцев
Коронка временная из диоксида циркония	6 месяцев	6 месяцев
Коронка восстановительная 3М	6 месяцев	6 месяцев
Стандартная металлическая коронка	6 месяцев	1 год

Услуги и работы по хирургической стоматологии

На услуги, результаты которых не имеют материального выражения, невозможно дать гарантии. К таким услугам относится проведение хирургической операции (например, удаление зуба, костная пластика, проведение имплантации и т.п.). На данные виды деятельности специалистом Учреждения может быть установлен прогноз (вероятность успеха процедуры) в каждом клиническом случае индивидуально для Пациента.

Стоматологическая имплантация – внутрикостная дентальная имплантация — медицинское вмешательство, в ходе которого имплантат (искусственный корень, изготовленный из биологически совместимого материала) устанавливается в кость челюсти и становится опорой для ортопедической конструкции, имитирующей настоящий зуб. Производитель имплантатов предоставляет Пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты).

Производитель мини-винтов предоставляет Пациенту гарантию на технические изделия (мини-винты).

8. Памятка Пациенту по возможности продления срока службы овеществленного результата услуги (работы).

После установки пломбы зубы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как и естественные зубы – два раза в день.

После еды следует полоскать рот для удаления остатков пищи.

Для чистки межзубных промежутков можно использовать зубные нити (флоссы), следуя данным Вам врачом-стоматологом рекомендациям.

При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3-4 дней, необходимо обратиться к врачу-стоматологу.

Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо в ближайшее время обратиться к лечащему врачу-стоматологу.

В течение первых двух суток после пломбирования зуба светоотверждаемым материалом не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например, чернику, чай, кофе и т.д.).

При возникновении скола пломбы или прилегающих тканей зуба необходимо в ближайшее время обратиться к лечащему врачу-стоматологу.

После постановки временной пломбы принимать пищу и жидкость следует через 30 минут, не использовать жевательную резинку, ириски, вязкую пищу.

При возникновении в зубе боли любого характера необходимо как можно быстрее обратиться к лечащему врачу-стоматологу.

Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, лед, конфеты типа ирисок и леденцов и т.д.), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).

При дискомфорте во время смыкания зубов по окончании лечения следует обратиться к врачу для коррекции окклюзии.

При лечении зубов с незавершенным формированием корня – лучевая диагностика 1 раз в 6 месяцев до завершения формирования корня.

Несъёмные ортопедические конструкции (зубные протезы) В день фиксации необходимо употреблять мягкую пищу комнатной температуры. Зуб необходимо чистить зубной щеткой с пастой также как естественные зубы два раза в день, использовать зубную нить, ирригатор.

После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.

Если ортопедическая конструкция зафиксирована на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку, вязкие пищевые продукты.

Во избежание поломки, скола ортопедической конструкции не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока). Нельзя грызть орехи, семечки, леденцы, косточки от фруктов, сухари, твердые конфеты или лед. Необходимо категорически отказаться от привычки грызть ногти, ручки, карандаши, открывать зубами упаковки или бутылки.

При нарушении фиксации необходимо немедленно обратиться в клинику.

Съемные ортопедические конструкции (зубные протезы) необходимо чистить мягкой зубной щёткой или специальной щеткой для зубных протезов два раза в день (утром и вечером), использовать таблетки для их очистки один раз в день, согласно инструкции фирмы-изготовителя, а также промывать после еды по мере возможности.

Во избежание поломки протеза, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, лед, конфеты типа ирисок и леденцов и т.п.).

Если появляется болезненность или дискомфорт при пользовании съемным протезом нужно придти к врачу для осмотра. Перед приходом к врачу на осмотр необходимо, чтобы протез находился в полости рта несколько часов, чтобы врач мог провести правильно его коррекцию.

В ночное время, если пациент снимает протезы, их необходимо держать во влажной среде (после чистки завернуть протезы во влажную салфетку) либо в сосуде с водой. С протезами можно спать.

Не допускайте падения съемных протезов на твердые поверхности.

Посещение врача стоматолога-ортопеда для проведения диспансерного наблюдения первый раз проводится через 3 месяца после наложения протеза, далее каждые 6 месяцев.

При ухудшении фиксации любого вида протеза (длительное использование в течение 2-х и более лет), необходимо обратиться в клинику ортопедической стоматологии для перебазировки протеза или изготовления нового.

В случае поломки или возникновения трещины в съемном протезе необходимо срочно обратиться в клинику. Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на протез.

Посещение врача стоматолога-ортопеда для пациентов **с протезами с опорой на имплантаты** для осмотра и окклюзионной коррекции через 3-5 дней, 14 дней и один месяц с последующим диспансерным наблюдением в первый год через 3-6-12 месяцев и далее 1-2 раза в год на протяжении всего срока службы имплантата. Рентгенологическое исследование челюстей для определения количества кости вокруг имплантатов 1 раз в год.

После фиксации временной коронки на имплантате при немедленной нагрузке использовать данную коронку для откусывания, жевания нельзя.

Необходим уход за ортопедической конструкцией: нельзя грызть орехи, семечки, леденцы, косточки от фруктов, сухари, твердые конфеты или лед. Необходимо категорически отказаться от привычки грызть ногти, ручки, карандаши, открывать зубами упаковки или бутылки.

Съемные ортодонтические аппараты необходимо чистить зубной щеткой с пастой, а также промывать после еды по мере возможности.

Во избежание поломки, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, лед, конфеты типа ирисок и леденцов и т.п.).

Если появляется болезненность или какая-нибудь неловкость, нужно прийти к врачу для исправления.

Перед приходом надо носить ортодонтические аппараты несколько часов, чтобы врач мог видеть то место, где съемное ортодонтическое устройство причиняет боль.

С ортодонтическими аппаратами нужно спать.

Не допускайте падения съемных ортодонтических аппаратов на твердые поверхности.

По мере образования жесткого зубного налета на ортодонтических аппаратах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются в аптеках.

При ухудшении фиксации ортодонтических аппаратов необходимо обратиться к врачу-ортодонт.

В случае поломки или возникновения трещины в съемном ортодонтическом аппарате необходимо срочно обратиться в клинику.

Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому проводить исправления, починку или другие воздействия на ортодонтические аппараты.

Несъемные ортодонтические аппараты – брекететы - необходимо чистить зубной щеткой с пастой три раза в день, особое внимание уделять межзубным промежуткам, пришеечной части зубов, поверхности вокруг брекета, используя ортодонтические щетки, ёршики и зубные нити.

После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи. Чистку зубов следует проводить после завтрака, после обеда и перед сном после последнего приема пищи.

Не рекомендуется жевать жевательную резинку, вязкие пищевые продукты.

Во избежание поломки или расфиксирования брекетов не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).

При расфиксации брекета, ортодонтического кольца необходимо немедленно обратиться к врачу-ортодонт, Признаками нарушения фиксации могут быть подвижность кольца или брекета, неприятный запах изо рта.

При появлении болезненных ощущений в области зубов, воспаления и травмы десны следует срочно обратиться в клинику к врачу-ортодонт.

Каппа – необходимо чистить каппу дважды в день – утром и вечером зубной щеткой с зубной пастой. Пользоваться каппой во время физических нагрузок (в спортивном зале) или при нагрузках, связанных с профессиональной деятельностью.