**ПРИКАЗ**

**от 28 августа 2023 года ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

**ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Сити Дент»**

Утвердить прилагаемое Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи обществом с ограниченной ответственностью «Сити Дент»

Генеральный директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено Приказом от 28 августа 2023 года

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ

СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Сити Дент»

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Настоящее Положение разработано в целях:** улучшения регулирования взаимоотношений между стоматологической клиникой (лечебно-профилактическим учреждением) ООО «Сити Дент», далее *Лечебное учреждение* и *Пациентами* при оказании стоматологической помощи за счёт личных средств *Пациентов.*

**1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии**с Гражданским кодексом РФ, законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27).

**1.3. Необходимость разработки** настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу выполнения работ и оказания услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений врач-стоматолог-пациент, с другой стороны.

Стоматологическая помощь обладает определённой спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её оказание предполагает наличие овеществлённого результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов, пломб и т.д. С одной стороны, в подобных случаях речь идёт об оказании медицинской услуги, с другой стороны – имеет место наличие овеществлённого результата, являющегося неотъемлемым признаком работы. Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров – договора об оказании услуг и договора подряда.

**1.4.** Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определённого ощутимого материализованного результата, а состоит в самом предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в овеществлённой форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие овеществлённого результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствие со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологической помощи, имеющей комплексный характер.**

**1.5.** В силу положении Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утверждено Постановлением Правительства РФ от 13.01.1996 г. №27)  ***Пациент* имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.**

**1.6.**Отсутствие установленных изготовителем (*Лечебным учреждением*) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (*Лечебного учреждения*), т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» если гарантийный срок не установлен, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), (п.3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п.6 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СРУЖБЫ**

**2.1.** **Гарантия качества лечения** – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия *Пациента* после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, и др.

**2.2. Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, *Лечебное учреждение* обязано удовлетворить следующие требования *Пациента. Пациент* вправе по своему выбору потребовать:

— безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

— соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

— безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом *Пациент* обязан возвратить ранее переданную ему *Лечебным учреждением* вещь;

— возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы *Пациентом*, т.е. с момента завершения лечения каждого случая обращения *Пациента* за медицинской помощью.

**2.3. Недостаток –**это несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям медицинских стандартов, алгоритмов и протоколов.

**2.4. Срок службы** – период, в течение которого *Лечебное учреждение* обязуется обеспечивать *Пациенту* возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы *Пациентом*, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**2.5.** **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением; либо который не может быть устранён; либо на устранение которого требуются большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

**2.6.** В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе *Пациент* вправе предъявить требования о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено *Лечебным учреждением* в течение 20 дней со дня его предъявления, если более короткий срок не установлен договором.

**2.7.** Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, *Пациент* по своему выбору вправе потребовать:

— соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

— возмещение понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

— расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧЕБНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА**

**3.1.***Пациент* обязан в случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам обратиться к администратору-кассиру *Лечебного учреждения* (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

**3.2.** Выполнение гарантийных обязательств производится *Лечебным учреждением* бесплатно для *Пациента*.

**3.3.** В течение гарантийного срока замечания *Пациента* рассматриваются по письменному заявлению.

**3.4.** **В соответствии с действующим законодательством РФ** *Лечебное учреждение* (ООО «Сити Дент»):

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

— в течение установленного срока службы отвечает только за существенные недостатки работы, если *Пациент* докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

**3.5. В соответствие со ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»***Лечебное учреждение* своевременно предоставляет *Пациенту* информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы (в виде информации на стенде, официальном интернет сайте либо в виде записи в медицинской карте стоматологического пациента, либо в договоре, либо в гарантийном талоне). В противном случае применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные в законе (2 года или 10 лет).

**3.6.** *Лечебное учреждение* обязано своевременно предоставить *Пациенту* необходимую и достоверную информацию о правилах и условиях эффективного использования результата комплексной стоматологической помощи, а именно – рекомендовать *Пациенту* проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантами и т.д.).

**3.7.** *Лечебное учреждение* не отвечает за недостатки, обнаруженные в течение гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия работы *Пациентом* и вследствие нарушения им правил использования результата работы.

**4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

**4.1.** Гарантийный срок на результат работы (услуги) выполненный специалистами *Лечебного учреждения*, устанавливается в соответствие с приложениями №1, №2 и №3 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи овеществлённого результата работы (услуги) *Пациенту*, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

**4.2.** Срок гарантии и срок службы при установке постоянных ортопедических конструкций (протезов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем *Пациент*, или нет. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при коррекции протезов в процессе носки. Срок гарантии и срок службы прерывается и не возобновляется в случае, если *Пациент* в течение гарантийного срока или срока службы обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

**4.3.** **Стоматологические заболевания (результаты работ-услуг), не указанные в Приложениях 1, 2 и 3 к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков и сроков службы**в связи с тем что, их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

**4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию**предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков и сроков службы выше, чем предусмотренные данным Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счёт средств страховой компании.

**5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

**5.1.** Возможные причины (основания) уменьшения гарантийного срока и срока службы:

**5.1.1**. Влияние явных и вероятных общесоматических заболеваний *Пациента* на течение стоматологических болезней (обменные нарушения и системные заболевания);

**5.1.2.** Снижение иммунологической реактивности организма *Пациента*, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

**5.1.3.**Приём *Пациентом* гормональных, психотропных, наркотических препаратов или кислотосодержащих веществ;

**5.1.4.** Невыполнение *Пациентом* рекомендаций врача, направленных на укрепление стоматологического здоровья: по рациональной гигиене, профилактике, регулярной плановой санации полости рта и т.д.;

**5.1.5.** Самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом);

**5.1.6.** См. Условия гарантии в Приложениях №1, №2 и №3 настоящего Положения;

**5.1.7.** Другие причины, обоснованные лечащим врачом.

**6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

**6.1.** Гарантии и обязательства *Лечебного учреждения* (ООО «Сити Дент») не распространяются на следующие случаи:

**6.1.1.** *Пациент* в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы установленного настоящим Положением обратился за устранением выявленных недостатков результата работы (услуги) в любое другое медучреждение. Исключения составляют те случаи, когда *Пациент* вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

**6.1.2.** *Пациент* в процессе лечения, или в течение срока гарантии, срока службы, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

**6.1.3.** *Пациент* по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

**6.1.4.** *Пациент* настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения. При этом *Пациент* расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом обо всех последствиях своего выбора, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента *Лечебное учреждение* вправе продолжить оказание *Пациенту* стоматологических услуг, но ответственности за их качество *Лечебное учреждение* не несёт, и гарантийный срок и срок службы на результат таких работ (услуг) не устанавливается.

**6.1.5.** *Пациент* не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров 1 раз в 6 месяцев, проведение профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантами и т.д. в соответствии с установленными стандартами);

**6.1.6.** Если после лечение в период действия гарантии и срока службы у *Пациента* возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный приём лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

**6.1.7.** Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (в том числе авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

**6.1.8.** Естественный износ матриц замковых съёмных протезов;

**6.1.9.** *Пациент* был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у *Лечебного учреждения* возможности установить гарантийный срок и срок службы, но продолжил лечение.

**6.2.** В случае несоблюдения *Пациентом* указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них *Пациента*), *Пациент* лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

**7. Настоящее Положение действует** до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

**8. ПРИМЕЧАНИЕ**

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

— эндодонтическое лечение;  
— профессиональная гигиена;  
— наложение повязки (временной пломбы);  
— операция удаления зуба;

— ортодонтическое лечение;

— операция по установке зубного имплантата;

— операция по подсадке кости;

— пародонтологическое лечение;

— отбеливание зубов;

— операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;

**Приложение № 1**

*к Положению «Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологической клинике «Сити Дент»*

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ** **при оказании стоматологической помощи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Процедура по прейскуранту** | **Срок гарантии** | **Срок службы** | **Условия гарантии** |
| **Терапевтическая стоматология: постановка пломб, эстетическая реставрация** | | | |
| Прямая эстетическая реставрация зуба фронтальной и группы | 6 мес. | 1,5 года | 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса (при КПУ зубов 13-18 — **сроки снижаются на 30 %,** при КПУ>18 – **сроки снижаются на 50 %)**  2. При неудовлетворительной гигиене полости рта **сроки уменьшаются на 70 %** (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion более 1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  3. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к администратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  **Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:**  1) В случае отказа от завершения согласованного плана лечения; 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за реставрацией и полостью рта. К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Сити Дент» в течение действующего гарантийного срока относятся: нарушение краевого прилегания пломбы, рецидивирующий кариес, недостаточная отполированность пломбы, сколы пломбы. К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы.  После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или нет. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Сити Дент».  При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Сити Дент». |
| Лечение зуба по поводу кариеса 1,5 класс по Блеку | 12 мес. | 2 года | 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса (при КПУ зубов 13-18 — **сроки снижаются на 30 %,** при КПУ>18 – **сроки снижаются на 50 %)**  2. При неудовлетворительной гигиене полости рта **сроки уменьшаются на 70 %** (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion более 1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  3. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к администратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  **Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:**  1) В случае отказа от завершения согласованного плана; 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за реставрацией и полостью рта. К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Сити Дент» в течение действующего гарантийного срока относятся: нарушение краевого прилегания пломбы, рецидивирующий кариес, недостаточная отполированность пломбы, сколы пломбы. К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы.  После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или нет. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Сити Дент».  При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Сити Дент». |
| Лечение зуба по поводу кариеса 2,3,4 класс по Блэку | 9 мес. | 1,5 года | 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса (при КПУ зубов 13-18 — **сроки снижаются на 30 %,** при КПУ>18 – **сроки снижаются на 50 %)**  2. При неудовлетворительной гигиене полости рта **сроки уменьшаются на 70 %** (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion более 1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  3. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к администратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  **Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:**  1) В случае отказа от завершения согласованного плана лечения; 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за реставрацией и полостью рта. К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Сити Дент» в течение действующего гарантийного срока относятся: нарушение краевого прилегания пломбы, рецидивирующий кариес, недостаточная отполированность пломбы, сколы пломбы. К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы.  После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или нет. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Сити Дент».  При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Сити Дент». |
| Постоянное пломбирование зуба после эндодонтического лечения | 12 мес. | 2 года | 1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса (при КПУ зубов 13-18 — **сроки снижаются на 30 %,** при КПУ>18 – **сроки снижаются на 50 %)**  2. При неудовлетворительной гигиене полости рта **сроки уменьшаются на 70 %** (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion более 1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  3. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к администратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  **Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:**  1) В случае отказа от завершения согласованного плана лечения (Покрытия зуба ортопедической конструкцией- коронкой и пр.); 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за реставрацией и полостью рта. К категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены ООО «Сити Дент» в течение действующего гарантийного срока относятся: нарушение краевого прилегания пломбы, рецидивирующий кариес, недостаточная отполированность пломбы, сколы пломбы. К категории существенных недостатков относятся: выпадение пломбы, подвижность пломбы.  После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или нет. Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Сити Дент».  При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Сити Дент». |

**Приложение № 2**

*к Положению «Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологической клинике «Сити Дент»*

**Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ** **при оказании стоматологической помощи.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ортопедическая стоматология: несъемное протезирование** | | | |
| **Процедура по прейскуранту** | **Срок гарантии** | **Срок службы** | **Условия гарантии** |
| -Коронка на основе диоксида циркония  -Коронка металлокерамическая  –Коронка керамическая( E-max, CAD-CAM)  -Коронка цельнолитая  -Мостовидные протезы из металлокерамики  -Бюгельные протезы  -Частичные съемные пластиночные протезы  -Полные съемные пластиночные протезы | 12 мес. | 5 лет | 1. Сроки гарантии распространяются только на изделия.  2. Сроки гарантии распространяются только если эндодонтическое лечение зуба проводилось в клинике «Сити Дент».  3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50% (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion>1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  4. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к регистратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:  1) В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения; 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических  заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы или неправильного использования протеза; 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за протезами и полостью рта.  Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы: нарушение целостности коронки/мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки; неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба; расцементировка несъёмных конструкций протезов.  После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или нет.  Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, вплоть до направления пациента на экспертизу. При отказе от проведения экспертизы пациент теряет право на гарантии в ООО «Сити Дент».  При недоверии врачу или по другим причинам, пациент имеет право обратиться за консультацией к главному врачу ООО «Сити Дент». |
| -Винир керамический  -Винир из диоксида циркония | 9 мес. | 1,5 лет | 1. Сроки гарантии распространяются только на изделия.  2. Сроки гарантии распространяются, только если эндодонтическое лечение зуба проводилось в клинике «Сити Дент».  3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50% (упрощённый индекс гигиены (ИГРУ) Greene, Wermillion>1,7; индекс гигиены Фёдорова-Володкиной>2,1).  4. В случае возникновения любых жалоб или дефектов пациент обязан обратиться к регистратору в течение 15 дней с момента возникновения жалобы, изложить суть проблемы и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу;  Клиника «Сити Дент» не несет гарантийных обязательств, в следующих случаях:  1) В случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения; 2) При не соблюдении всех рекомендаций и назначений врача; 3) При нарушении графиков плановых посещений или профилактических осмотров в клинике «Сити Дент» в течение гарантийного срока; 4) Возникновения дефектов вследствие обострения хронических  заболеваний полости рта, приобретенных пациентом до лечения; 5) Возникновения дефектов в результате общих соматических заболеваний (пародонтит, сахарный диабет, авитаминоз и т.д.); 6) Возникновение дефектов в результате травмы или неправильного использования протеза; 7) Возникновение дефектов в результате неправильного ухода за протезами и полостью рта.  Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока |