

УТВЕРЖДЕНО

Утверждаю
Директор ООО «АльфаКлиник»
_____ А.С. Волков

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг ООО «АЛЬФАКЛИНИК».

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 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 4 октября 2012 г. N 1006».

ООО «АльфаКлиник», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «о защите прав потребителя», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

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

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами. Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги. Данный момент наступает в момент подписания Акта выполненных работ и полного расчета за оказанные услуги.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента её завершения (изготовления) и определяются периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию. В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе её оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, гарантийные сроки и службы не устанавливаются:

- При профессиональной чистке зубов как временного, так и постоянного прикуса
- При отбеливании зубов
- При наложении временной повязки (временной пломбы) как на временные, так и на постоянные зубы
- При хирургических операциях как во временном прикусе, так и в постоянном (резекция верхушки корня зуба, удалении зуба и др.)
- При лечении заболеваний пародонта как детей, так и взрослых
- При ортодонтическом лечении с использованием брекет системы или иной съемной, или несъемной аппаратуры (на исход лечения)
- При установке на зубы скайсов (зубных украшений)
- При бруксизме как у детей, так и у взрослых
- При отсутствии жевательных зубов временного и постоянного прикуса на любые виды стоматологического лечения

Существенный недостаток – это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевыми назначениями, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуется большие затраты (например, полный перелом протеза или выпадение

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

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

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещение убытков.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие в следствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технология не могут полностью исключить, не являются недостатком оказания медицинской помощи, если они оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО «Альфаклиник»:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом), вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со статьей 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде);
- рекомендуют потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (кратность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д) в соответствии с установленными стандартами.

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

4. Настоящее положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или

областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

5. В соответствии с установленными гарантиями ООО «Альфаклиник» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.
6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Альфаклиник».

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «Альфаклиник»

I. Обязательные гарантии ООО «Альфаклиник» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно – эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), 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 потребителя (пациента) с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- Проведение платных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

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

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

I. Услуги по терапевтической детской и взрослой стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонта зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена\корректировка пломб) услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование, все виды профилактических мероприятий, включающих профессиональную гигиену, а также консервативное лечение заболеваний пародонта.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии как детской, так и взрослой начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановка постоянной пломбы)

Признаки завершения лечения являются:

- При лечении кариеса – установленная постоянная пломба;
- При лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или протезирования искусственной коронкой (стандартной или индивидуальной), при ИРОПЗ=0,5 и более (то есть разрушение коронковой части зуба на 50% и более).

№	Наименование	Срок гарантии, постоянные зубы	Срок службы, постоянные зубы
1	Лечение поверхностного кариеса и не кариозных поражений	1 год	1 год
2	Лечение среднего кариеса	1 год	1 год
3	Лечение глубокого кариеса	1 год	1 год
4	Лечение кариеса методом импрегнации	1 год	1 год
5	Виниры из композитного материала	1 год	1 год
6	Эндодонтическое лечение корневых каналов зуба	28 дней	28 дней

№	Наименование	Срок гарантии, временные зубы	Срок службы, временные зубы
1	Лечение поверхностного кариеса и не кариозных поражений временного зуба	6 месяцев	6 месяцев
2	Лечение среднего кариеса временного зуба	6 месяцев	6 месяцев
3	Лечение осложненного кариеса временного зуба с последующим протезированием стандартной или индивидуальной искусственной коронкой	1 год	1 год
4	Эндодонтическое лечение корневых каналов временного зуба	28 дней	28 дней
5	Лечение осложненного кариеса временного зуба ампутиационным методом с последующим пломбированием зуба пломбой, без протезирования стандартной или индивидуальной искусственной коронкой	6 месяцев	6 месяцев

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе интенсивности кариозного процесса КПУ (кариозно – пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13 в постоянном прикусе и показателе кп (кариозные + пломбированные зубы) до 8.
2. Гарантии не распространяются на лечение зубов у пациентов с брекет-системой.
3. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендации врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д).
4. **Гарантии не распространяются** на профессиональную гигиену и любые профилактические мероприятия, на лечение пародонтологических заболеваний консервативным методом.
5. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются

Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не

является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Альфаклиник». В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет оказано.

Окончательный гарантийный срок на любой вид лечения устанавливает лечащий врач и прописывает его в амбулаторной карте пациента.

II. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- Металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- Безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, коронки из диоксида циркония, в том числе различные их комбинации);
- Съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах.

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- Временные коронки
- Временные замещающие протезы

№	Наименование конструкции	Срок гарантии	Срок службы
1	Коронки		
	- из пластмассы постоянные	3 месяца	3 месяца
	- цельнолитые	2 года	2 года
	- цельнолитые, облицованные пластмассовой	6 месяцев	1 год
	- металлокерамические (любой сплав)	1 год	2 года
	- металлокерамические на имплантате	1 год	2 года
	- из диоксида циркония на своих зубах, в составе моста, протеза, на имплантате	1 год	2 года
2	Бюгельный протез	1 год	2 года
3	Виниры	1 год	1 год
4	Съёмный пластиночный протез	6 месяцев	1 год

Примечание

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте и подписанным Актом выполненных работ.

1. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- На установку временных ортопедических конструкций

- При невыполнении рекомендованного (согласованного) плана лечения
- На любые виды протезирования, если потребитель (пациент) провел любые этапы комплексного стоматологического лечения, назначенного врачом ООО «Альфаклиник», в другой клинике без направления лечащего врача ООО «Альфаклиник» (такие как, например, коррекция прикуса, разобщение прикуса, любые виды терапевтического, хирургического, ортопедического лечения и так далее)

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

- Наличие подвижности зубов
- Сахарный диабет
- Онкологические заболевания
- Синдромы и заболевания, сопутствующие явлениям остеопороза и иным изменениям костей черепа
- Нарушения прикуса, от лечения которого пациент отказался или оно невозможно
- Иные заболевания, осложнения которых могут повлиять на службу ортопедических конструкций

При наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год с постановкой на диспансерный учет к стоматологу-пародонтологу. Если данные мероприятия проводятся за пределами клиники ООО «Альфаклиник», то на контрольных профилактических визитах ИГ (индекс гигиены) не должен превышать 1,5. Окончательный гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболеваний десен и иных сопутствующих факторов и прописывает его в амбулаторной карте пациента.

При желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме или при отсутствии 4-х медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу один месяц, с указанием срока гарантии в амбулаторной карте пациента. Все переделки (изменения конструкций, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) в таком случае, выполняются за счет потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель сообщает потребителю (пациенту) до начала этапа постоянного протезирования с записью в амбулаторной карте.

4. Гарантии аннулируются при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, несоблюдения достаточного уровня гигиены полости рта, не проведения профессиональной гигиены полости рта,

согласно рекомендаций лечащего врача, несоблюдения условий по эксплуатации ортопедических конструкций (использование специализированных паст, зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)

5. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, если причина перебазировки возникла не вследствие недостатка оказанной услуги (работы).

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки, оговоренные потребителем (пациентом) и исполнителем и прописанным в плане лечения и амбулаторной карте. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не были заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с ООО «АльфаКлиник» и врача-стоматолога снимается.

7. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки, коррекцию работы по причинам:

- выполненные конструкции не соответствуют эстетическим требованиям (не верно подобран цвет, размер и форма зуба),
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения)

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

III. Услуги ортодонтической стоматологии.

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

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология не точная наука, а также исход лечения зависит от большого количества факторов, на которые не может прямо или опосредованно повлиять лечащий врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Гарантия в ортодонтии устанавливается только на аппаратуру (конструкции), согласно таблицы ниже, и окончательный срок гарантии прописывается лечащим врачом в амбулаторной карте.

Исполнитель в праве гарантировать:

- точность диагностики, выявления причин зубочелюстной аномалии
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры
- улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы

№	Наименование конструкции	Срок гарантии	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы			

1	Каппа однослойная	6 месяцев	1 год
2	Несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
3	Вестибулярная пластинка	6 месяцев	1 год
Ортодонтическая аппаратура			
4	Ортодонтическая аппаратура несъемная	1 год	1 год
5	Ортодонтическая аппаратура съемная	3 месяца	3 месяца

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтическую аппаратуру начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
2. **Гарантии аннулируются:**
 - при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров и лечебных визитов, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
 - несоблюдения условий по эксплуатации ортодонтических конструкций,
 - если при необходимости дополнительного лечения, потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов
 - после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата
 - если потребитель (пациент) самостоятельно без направления врача проходит часть или какие-то этапы ортодонтического лечения в другой клинике, либо самостоятельно вмешивается в ход лечения (например, убираю дугу, тяги, заменяя самостоятельно тяги, снимает элементы конструкции и так далее)

III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Часть стоматологических заболеваний не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, за исключением имплантации;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО «Альфаклиник» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85%- 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95% случаев. Поставленные имплантаты надежно служат 5 лет и более;
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных зубных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата;
- безвозмездную замену зубного имплантата в случае его отторжения в течение 6 месяцев после имплантации;
- при отторжении зубного имплантата через 6 месяцев и более после его установки, производитель имплантата осуществляет безвозмездную замену имплантата на аналогичный, что позволяет произвести операцию повторной имплантации на возмездной основе за вычетом стоимости самого имплантата. Повторное протезирование в таком случае, если оно потребуется, осуществляется также на возмездной основе.

3. Удаление зуба.

Операция удаления зуба является полноценным оперативным вмешательством, что может привести к негативным последствиям в виде боли, отека в области оперативного вмешательства, общего недомогания, повышения температуры и другим различным осложнениям.

Гарантийные сроки на удаление зубов не могут быть установлены в связи со спецификой данного вида лечения.

4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

IV. Условия предоставления гарантийных сроков

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, индивидуально установленные врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев у пациентов с постоянным прикусом и раз в 4 месяца у пациентов со сменным и временным прикусом
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев в постоянном прикусе и не реже 1 раза в 4 месяца в сменном и временном прикусе, а также соблюдение достаточного уровня индивидуальной гигиены полости рта (ИГ – индекс гигиены – не выше, чем 1,5)
- соблюдение рекомендаций врача, записанных в амбулаторной карте.

V. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания)
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен
- самолечение стоматологических заболеваний (например, проведение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом)

При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом как 1,5 и более – сроки гарантии и службы в постоянном прикусе уменьшаются на 50%, во временном и сменном прикусе - не распространяются.

- при показателе в постоянном прикусе индекса интенсивности кариозного процесса КПУ (Кариес+Пломба+Удаленный) более 13, сроки гарантии и службы устанавливаются индивидуально и прописываются в амбулаторной карте пациента лечащим врачом

- при показателе во временном и сменном прикусе индекса интенсивности кариозного процесса кп более 8, срока гарантии и службы устанавливаются индивидуально и прописываются в амбулаторной карте пациента лечащим врачом.

VI. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются или аннулируются в следующих случаях:

- если после лечения в период действия гарантии у потребителя (пациента) возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний)
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта (ИГ выше 1,5) и несоблюдении рекомендаций стоматолога
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы путем динамического наблюдения
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которые устанавливаются гарантии
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике без направления лечащего врача ООО «Альфаклиник»
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике без направления лечащего врача ООО «Альфаклиник»
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения
- отказ потребителя (пациента) от полной санации (терапевтической, хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

МЕТОДИКА клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО «Альфаклиник»

1. Терапевтическая стоматология взрослая

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- 1) **ТОЛЬКО** для витальных зубов при цвете эмали **A и B** (да, нет)
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (да, нет)
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да, нет)
- 4) При **ОРТОГНАТИЧЕСКОМ** прикусе (да, нет)
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме, нарушено)

2. Терапевтическая стоматология детская

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- 1) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (да, нет)
- 2) Вторичный кариес под пломбой (да, нет)
- 3) Соответствие формы пломбы анатомической формы зуба при ОРТОГНАТИЧЕСКОМ прикусе (да, нет)
- 4) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме, нарушено)

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

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы

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

3. Ортопедическая стоматология.

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

- 1) При изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив по краю вкладки
- 2) Изменение цвета протезов
- 3) Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой
- 4) Отлом кламмера

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
- 2) Перелом протезов
- 3) При изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки
- 4) Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.

Сроки выполнения работ при оказании ортопедических и ортодонтических услуг в ООО «АльфаКлиник».

№	Наименование работы	Срок изготовления
1	Микропротезирование	1-2 недели
2	Несъемное протезирование	3-4 недели
3	Бюгельное протезирование	3-4 недели
4	Ортодонтические съемные аппараты	1-2 недели