**Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Стоматологическая поликлиника № 19" Пушкинского района**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Главный врач**

**СПБ ГБУЗ СП №19**

**Пушкинского района**

**\_\_\_\_\_\_\_И.В. Берёзкина**

**«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.**

**Положение об установлении гарантийного срока**

**и срока службы при оказании стоматологической помощи**

**в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района**

г. Санкт-Петербург

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1.  Настоящее Положение разработано в соответствии с:

* Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"
* Гражданским кодексом РФ (вторая часть).
* Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением правительства РФ от 04.10.12 № 1006).
* Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ.

1.2.  Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности, СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района как исполнитель стоматологических услуг несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

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

2.1.  **Гарантийный срок** - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные [статьями 18](#sub_18) и [29](#sub_29) Закона РФ "О защите прав потребителей":

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 обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.2.  Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3.  **Недостаток товара (работы, услуги)** - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

**Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

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

2.5**.  Срок службы** - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки на основании [пункта 6 статьи 19](#sub_195) и [пункта 6 статьи 29](#sub_2904) Закона РФ "О защите прав потребителей".

**Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2) СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

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

3.1.  В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района и, изложив суть замечания, записаться на прием к лечащему врачу.

3.2.  Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3.  В течении гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4.  В соответствии с действующим законодательством СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района обязано:

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

3.4.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

 3.5.  В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

 **4.**  **ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

 4.1.  Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и  исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

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

4.3.  Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, 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.

 4.4.  При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района, устраняются за счет средств страховой компании.

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

5.1.  Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5  – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии  и  сроки службы снижаются на  30%;

5.1.8. при КПУ более 18  сроки гарантии и сроки службы снижаются на  50%;

5.1.9. нарушение  правил  пользования  и  ухода  за  зубными  протезами

5.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

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

 6.1.  Гарантии не распространяются на следующие случаи:

 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение.

 6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, 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,  конструкции  протеза или применения материала (медикамента). При этом  Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

 6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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);

6.1.6. Если после лечения в период действия га­рантий 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 прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района возможности установить срок гарантии, 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.** **ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

 7.1.  СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

 7.1.1. 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;

7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. составление рекомендуемого (предлага­емого) плана лечения;

7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени ис­ключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здо­ровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

7.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежела­тельных последствий;

7.1.10.  проведение профилактичес­ких осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.11.  динамический контроль процесса и ре­зультатов оказания медицинской услуги;

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

**8.**  **ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧСЕКИХ РАБОТ**

**8.1.**  **Услуги по терапевтической стоматологии**

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса и его осложненных форм (пульпит и периодонтит), услуги эстетической стоматологии (восстановление и (или) изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложненной формы кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
*на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 1. | **Постановка пломб, эстетическая реставрация** |   |   |
| 1.1. | Пломба из цемента(силикатного, силикофосфатного) |   |   |
| 1.1.1. | 1 класс по Блэку | 1,5 месяца | 3 месяца |
| 1.1.2. | II класс по Блэку | 0,5 месяца | 1 месяц |
| 1.1.3. | III класс по Блэку | 1,5 месяца | 1 месяц |
| 1.1.4. | IY класс по Блэку | нет | нет |
| 1.1.5. | Y класс по Блэку | 1,5 месяц | 3 месяца |
| 1.2. | **Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)** |   |   |
| 1.2.1. | I класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяцев |
| 1.2.2. | II класс по Блэку | 1,5 месяцев | 3 месяца |
| 1.2.3. | III класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяцев |
| 1.2.4. | IY класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяца |
| 1.2.5. | Y класс по Блэку | 3 месяца | 6 месяцев |
| 1.3. | **Пломба с металлосодержанием** |   |   |
| 1.3.1. | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.3.2. | II класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.3.3. | III по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.3.4. | IY класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.3.5. | Y класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.4. | **Пломба из хим. композита (жидкость – порошок)** |   |   |
| 1.4.1. | I класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.2. | II класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.3. | III класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.4. | IY класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.5. | Y класс по Блэку | 6 месяцев | 9 месяцев |
| 1.4.6. | Пломба с парапульпарными штифтами | 6 месяцев | 1 год |
| 1.5. | **Пломба из хим.композита (паста-паста)** |   |   |
| 1.5.1. | I, II, III, IY, Y классы по Блэку | 6 месяцев | 1 год |
| 1.5.2. | Пломба с парапульпарными штифтами | 6 месяцев | 1,5 года |
| 1.6. | **Пломба из композита светового отверждения** |   |   |
| 1.6.1. | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| 1.6.2. | II класс по Блэку | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.6.3. | III, IY, Y класс по Блэку |  6 месяцев |  9 месяцев |
| 1.6.4. | Пломба с парапульпарными штифтами | 1 год | 2 года |
| 1.7. | Виниры | 9 месяцев | 1,5 года |
| 1.8. | Вкладки | 1 год | 2 года |

**Примечание:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.
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%.

**8.2.**  **Услуги по ортопедической стоматологии**

8.2.1. 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.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям  относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- штампованные, комбинированные коронки, паяные мостовидные протезы;

 - безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки,  оксид  циркония);

-  частичные съемные пластиночные протезы:

- полные съемные пластиночные протезы;

- бюгельные протезы с фиксацией на имплантатах;

-съемные протезы (с замками, кламмерами с фиксацией на имплантатах).

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям  относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте  и  заказ-наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологический услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения   не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

-при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз.

Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с  записью в амбулаторной карте.

8.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций  осуществляется на возмездной основе.

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если  по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района снимается.

8.2.9. До момента сдачи (окончательной готовности) ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

-неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

-выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

8.2.11.  При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12.  При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ
на виды работ при оказании ортопедической помощи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  | **Наименование** | **Срок гарантии** | **Срок службы** |
| 2.1. | **Вкладки:** |   |   |
| 2.1.1. | Из металла | 1 год | 2 года |
| 2.1.2. | Из металлокерамики  | 1 года | 2 года |
| 2.1.3. | Из фарфора | 1 год | 2 года |
| 2.1.4. | Из пластмассы | 6 месяцев | 1 год |
| 2.2. | **Виниры** | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.3. | **Коронки:** |   |   |
| 2.3.1. | Из пластмассы | 9 месяцев | 1 год |
| 2.3.2. | Из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.3.3. | Из фарфора | 1 год | 1,5 года |
| 2.3.4. | Из композиционного материала | 9 месяцев | 1,5 года |
| 2.4. | **Штампованные коронки:** |   |   |
| 2.4.1. | Из стали | 1 год | 2 года |
| 2.5. | **Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:** |   |   |
| 2.5.1. | Из стали | 6 месяцев | 1 год |
| 2.6. | **Коронки цельнолитые:** |   |   |
| 2.6.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.6.2. | Из серебряно- палладиевого сплава | 1 год | 2 года |
| 2.6.3. | Из золота | 1 год | 1 год |
| 2.7. | Коронки цельнолитые с облицовкой | 6 месяцев | 1 год |
| 2.8. | Адгезивные протезы | 1 год | 1 год |
| 2.9. | Мостовидные протезы |   |   |
| 2.9.1. | **Паяные:** |   |   |
| 2.9.1. | Из стали | 1 год | 2 года |
| 2.9.2. | **Цельнолитые:** |   |   |
| 2.9.2.1. | Из КХС | 1 год | 2 года |
| 2.9.3. | **Цельнолитые с облицовкой:** |   |   |
|  2.9.3.1. | Из пластмассы |  1 год |  2 года |
| 2.9.3.2. | Из композиционного материала | 6 месяцев | 1 год |
| 2.9.4. | Мостовидные протезы из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| 2.1.10. | Бюгельные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.11. | Частичные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |
| 2.12. | Полные съемные пластиночные протезы | 1 год | 2 года |

**9.**      **МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

**9.1.**  **Терапевтическая стоматология:**

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;

- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;

- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);

- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);

- выпадение пломбы.

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

**9.2.**  **Ортопедическая стоматология**

9.2.1.  Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района в течение действующего гарантийного срока:

-при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;

- отлом кламмера в пластмассовом протезе;

- перелом кламмеров дуги в бюгельнм протезе;

- перелом литья в мостовидном протезе;

- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;

- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.

 - при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;

 -  нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;

-  перелом протезов;

- расцементировка несъемных конструкций протезов.

**10. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА, УЧИТЫВАЮЩИЕСЯ ПРИ ОПРЕДЕЛЕНИИ ГАРАНТИЙ.**

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1) состояние общего здоровья и возраст пациента (наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях);

2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;

3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

4) сложность данного случая лечения;

5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;

6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

В каждом конкретном случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия\_\_\_\_\_\_месяцев» и ознакомить с указанной записью пациента под роспись.

**11.СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНАВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ.**

На остальные услуги установление гарантийных сроков не представляется возможным в связи с тем, что они связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

К их числу относятся:

· обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);

· наложение повязки (временной пломбы);

· лечение пульпита молочных зубов;

· профессиональная гигиеническая обработка полости рта;

· амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба), в том числе имплантологические;

· лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);

· ортодонтическое лечение;

· профессиональное отбеливание зубов;

**1. Обработка и пломбирование корневых каналов**

С учетом данных литературы и клинического опыта врачей-стоматологов благоприятный результат при эндодонтическом лечении достигается в 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

**2. Хирургическая стоматология:**

- СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района гарантирует, что удаление зуба проведено полностью с соответствующим состоянию и диагнозу, хирургическим вмешательством, максимально безболезненно;

- при появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района;

 СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района осуществляет врачебный контроль после удаления зуба в послеоперационный период, и проводит устранение осложнений (боль, отек, кровотечение воспаление) в случае обращения пациента в раннем послеоперационном периоде.

Условия имплантации оговариваются в Информированном согласии пациента на стоматологическую имплантацию в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района в особом порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента. По статистике полное приживление имплантата отмечается в 95-98 % случаев.

Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, так как они не только связаны с проводимым лечением, но и с общим соматическим статусом пациента.

При отторжении имплантата СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района берет на себя обязательство по удалению имплантата:

В случае отторжения имплантата (до проведения ортопедического лечения) при условии дальнейшего ортопедического лечения в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района осуществление повторной имплантации происходит бесплатно для пациента;

В случае невозможности проведения повторной имплантации и при дальнейшем ортопедическом лечении в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района, стоимость проведенной имплантации учитывается в счет дальнейшего ортопедического лечения;

Если дальнейшее протезирование не будет осуществляться в СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района, производится возврат денежных средств в размере 50 % от стоимости имплантации;

При проведении имплантации СПб ГБУЗ СП №19 Пушкинского района гарантирует:

- учитывать общее состояние здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;

- использовать сертифицированные титановые имплантаты российских и зарубежных фирм;

- проведение операции в соответствующих условиях стерильности;

- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;

- проведение врачебного контроля процесса приживления имплантата.

Протезирование с использованием имплантатов должно проводиться в сроки, установленные врачом и согласованные с Пациентом и зафиксированные в медицинской карте.

**3. Заболевания пародонта.**

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

**12.**  **ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

10.1.  Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.