

## **Положение о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг: ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология«На Вербной», ООО «Стоматология«На Лазарева».**

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, Вы согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статьями законов, о которых мы информировали Вас и тем самым создали определенные ожидания.

ООО «Смаил-клиник», ООО «Стоматология «На Вербной», ООО «Стоматология «На Лазарева» строго руководствуется:

- ФЗ №323-ФЗ от 21.11. 2011 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»
- ФЗ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»
- стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ.

Гарантия (фр. *garantie*) - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

### **1. Что такое «прогнозируемые» гарантии**

Прогнозируемые гарантии - это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии?

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

**Гарантийный срок** - это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента), а также бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.)

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) – при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при протезировании (см. Приложение 1) при соблюдении

Условий, указанных в Приложении 2. При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

**Срок службы** - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения по окончании гарантийного срока не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.) с максимальной скидкой 30% от действующего прейскуранта цен.

Срок службы вступает в силу с момента окончания гарантийного срока.(см. Приложение 1).

Если в период действия срока службы выявляются неустраняемые недостатки, возникшие не по вине пациента, доктор устраняет возникшие недостатки с 30% скидкой от действующего прейскуранта, гарантийный сроки устанавливаются с момента переделки.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- лечение зубов мудрости.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

**Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.**

1. Обработка и пломбирование корневых каналов - опыт нашей фирмы показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95 % случаев.
2. Отбеливание зубов – опыт нашей клиники показывает, что при проведении клинического отбеливания осветление зубов происходит в 100% случаев, однако эффект отбеливания у всех проявляется по-разному, от 2-3 до 6-8 оттенков. Это зависит от строения и толщины эмали, исходного цвета зубов, выбранной отбеливающей системы. Длительность достигнутого результата отбеливания индивидуальна и составляет от 6 месяцев до нескольких лет.

3. Лечение воспаления десен – успешность лечения при заболеваниях десен и пародонта зависит от комплексного подхода к лечению и выполнения всех рекомендаций доктора и составляет 90%. Целью такого лечения является стабилизация воспалительного процесса. «Пародонтит» - это диагноз, при котором невозможно вернуть первоначальное строение тканей десны и костной ткани.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

## **2. Что такое безусловные гарантии?**

Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- безболезненность лечения и индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактическо-диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

**Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:**

- 1) если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена
- 2) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 3) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 4) если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом (не реже 1 раза в 6 мес.); проводить профессиональную гигиену полости рта (не реже 1 раза в год).
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- 9) если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях № 1. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:**

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

**Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.**

### **3. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 3.2. настоящего Положения.

3.2. 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 Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

3.3. 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, на возмездной основе.

3.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

#### **4. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

4.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

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

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

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

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

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

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

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

4.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

4.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

#### **5. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

5.1.4. 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 Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

5.1.5. 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);

5.1.6. 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);

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

5.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

5.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

5.2. 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.

## **6. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ**

6.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в клинике стоматологических услуг (квитанция об оплате, счет. Акт выполненных работ).

## **7. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ**

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

7.1. Поставить в известность администратора Клиники по телефонам:

**Тел 8 (843) 517-14-55 (Бондареко 14)**

**8 (843) 524-23-87(Лазарева 3)**

**8(843) 209-04-24(Вербная 1)**

о произошедшем страховом случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня).

7.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

7.3. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

## **8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

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

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита 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.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;–

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

### **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;

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

частичные съемные протезы

полные съемные протезы

бюгельные 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 стоматологические 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 (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

8.2.9. До момента сдачи 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.

## **9. ГАРАНТИИ НА ИМПЛАНТАЦИЮ**

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

Срок службы Имплантата как изделия, - разные фирмы дают различную гарантию на свои имплантаты: например Nobel – 10 лет или 5 лет – Alpha Bio, декларируя таким образом качество производимой продукции.

Однако переводить такие гарантии в медицину, в применение имплантатов на практике некорректно в силу того, что результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого пациента.

В имплантологии существуют 3 вида гарантий:

- на имплантат,
- на коронку,
- на услуги клиники.

Гарантию на имплант даёт сам производитель. Известная система имплантации Nobel имеет длительную (10 лет) гарантию. Поэтому если имплант сломается или нарушится его целостность в течение 10 лет – компания-производитель заменит сам имплант бесплатно на новый. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

Мы получаем импланты у Официальных поставщиков и гарантируем его замену в период гарантийного срока.

Гарантия на коронки (металлокерамические и безметалловые) – 1 года. Срок службы коронок – 2 года. Рекомендуются замена коронок на имплантатах каждые 5-7 лет.

Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет клиника. В нашей клинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации системой Nobel, Implantium – 4 года, Alpha Bio – 2 года. Это означает, что в случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу проводится повторная имплантация новым



имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 50% стоимости операция имплантации. В сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации сокращаются на 50%. Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

В случае отторжения имплантата по истечении гарантийного срока на медицинскую услугу по имплантации, но до наступления гарантийного срока на имплантат (Nobel, Implantium – с 4 до 10 лет, Alpha Bio – от 2 до 5 лет) проводится замена имплантата на новый у производителя. Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту.

Об успешности лечения можно судить через год после протезирования. Если в течение первого года (это срок заживления кости вокруг имплантата и её адаптации под жевательную нагрузку) не возникло каких-либо проблем с имплантатом или опирающимся на него протезом, — значит, лечение проведено правильно и качественно.

В дальнейшем результаты в определённой мере зависят от пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

Если пациент следует инструкциям врача, тщательно соблюдает гигиену полости рта, что предотвращает угрозу воспаления десны в области головки имплантата, своевременно обращается к лечащему врачу при возникновении проблем, — это весомая предпосылка для длительного функционирования имплантата и протеза.

О не прогнозируемых факторах.

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо болезней.

Если человек, которому была проведена имплантация, через 2, 3, 5 лет заболел сахарным диабетом или у него возникла тяжёлая форма аллергии, потребовалось гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, — очевидно, что может наступить дезинтеграция имплантата и его придётся удалить. В случае возникновения подобных ситуаций гарантийные обязательства снимаются.

## **10. ГАРАНТИИ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ.**

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии. В течение этого периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае

является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортогнатического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

## **11. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. 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

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

11.2. Ортопедическая стоматология

11.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением 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 бюгельном 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;

## **XII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утверждённого предприятием.

12.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя.

12.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в "Уголке потребителя".

12.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

### Гарантийные сроки и сроки службы

(действуют при соблюдении Условий, указанных в ПРИЛОЖЕНИИ 2)

Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги (лечение канала, постановка пломбы, фиксация ортопедической конструкции – коронки, мостовидного протеза, имплантация). Датой начала срока службы является следующий день после окончания гарантийного срока. На некоторые виды работ срок службы не предусмотрен. Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи

Наименование	Срок гарантии	Срок службы(гарантийный срок включен)
<b>Пломба из цемента стеклоиономерного(Vitrimer)</b>		
1 класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
III класс по Блэку	нет	нет
IV класс по Блэку	нет	нет
V класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
<b>Виниры</b>	8 месяцев	1,5 года
<b>Вкладки</b>	1 год	2 года
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
Отбеливание зубов	-	-
Лечение зубов мудрости	30 дней	-
Лечение при диагнозе	-	-

«Пародонтит»		
Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.)	-	-
Ортодонтическое лечение несъемной техникой	2 года при условии зафиксированного несъемного ретейнера	-
Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	30 дней	-

**\*\* В срок службы гарантийный срок включен.**

**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%.
3. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
4. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
5. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны стоматологической клиники. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

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

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы(гарантийный срок включен)
1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные	12 месяцев	2 года

	пластиночные протезы		
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	2 года
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
6.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года

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

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы(гарантийный срок включен)</b>
----------	---------------------	----------------------	--

1.	Пластмассовые протезы		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	Бюгельное протезирование	12 месяца	2 года
5	Коронки:		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
6.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
7.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года

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

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок</b>
----------	---------------------	----------------------	-------------

			<b>службы(гарантийный срок включен)</b>
1.	Имплантация Alpha Bio (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	2 года - полная гарантия от 2 до 5 лет – частичная гарантия	-
2.	Имплантация Nobel , Implantium (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	4 года - полная гарантия от 4 до 10 лет – частичная гарантия	-
3.	Имплантация Nobel , Implantium (хирургический этап) в сложной клинической ситуации*	2 года - полная гарантия от 2 до 10 лет – частичная гарантия	-
4.	Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.)	-	-

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

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы(гарантийный срок включен)</b>
1.	Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	6 мес.	-
2.	Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»	-	-



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

<b>№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы(гарантийный срок включен)</b>
1.	Ортодонтическое лечение несъемной техникой	12 мес.	2 года при условии зафиксированного несъемного ретейнера -
2.	Ортодонтическое лечение несъемной техникой	-	-

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

**Условия, при которых гарантийные сроки и обязательства действуют в полном объеме.**

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
2. При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги» (ПРИЛОЖЕНИЕ №3).

Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного (форма 043-у), подтвержденной подписью пациента.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

#### Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

Функциональное восстановление зуба пломбировочным материалом (реставрация, пломба).

Производители пломбировочных материалов, используемых в клинике, заявляют средний срок службы реставрации (пломбы) не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

1. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации реставраций (пломб) за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом-стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.
5. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику
7. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в клинику «Дент-а-мед».
8. При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например:

чернику, чай, кофе и т. п.), не менее двух часов после пломбирования зуба.

9. Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться в клинику
10. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например: орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например: от цельного яблока).
11. При возникновении в зубе резкой боли необходимо как можно быстрее обратиться в клинику».

### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности несъемными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы несъемных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае несъемный зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации несъемных зубных протезов за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за несъемными зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом—стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным, согласно договору. Это необходимое условие сохранения результатов проведённого лечения.
5. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику

7. Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.
8. Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).
9. При нарушении фиксации несъемного протеза необходимо обратиться в клинику. Признаками нарушения фиксации могут быть «хлопанье» протеза, неприятный запах изо рта.
10. В случае скола облицовочного материала нужно обратиться в клинику.
11. При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо срочно обратиться в клинику.

### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы съёмных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованными правилами ухода за съёмными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация съёмного зубного протеза возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае съёмный протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на съёмные зубные протезы, что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации съёмных зубных протезов.
3. Съёмные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой или с туалетным мылом два раза в день (утром и вечером), а также после еды по мере возможности. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному клиникой, является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
5. Во избежание поломки протеза, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).

6. 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.
7. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твердые поверхности.
8. По мере образования жесткого зубного налета на протезах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются аптеке.
9. При нарушении фиксации съемного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в клинику для их активации или замены.
10. Проводить перебазировку съемного протеза с рекомендованной врачом периодичностью, не менее 1 раз в год.
11. Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на съёмный протез.
12. В случае поломки или возникновении трещины в базисе съемного протеза пациенту необходимо срочно обратиться в клинику для починки протеза.