

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО "Клиника Эвидентал"

 / Симонова Е.И.

10 января 2022 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о гарантийных обязательствах и сроках службы**  
**при оказании платных медицинских стоматологических услуг**  
**(далее - Положение о гарантиях)**

Настоящее Положение действует наряду с другими локальными актами ООО "Клиника Эвидентал" (далее по тексту – Клиника»), а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании платной медицинской стоматологической помощи.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей». Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27). Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

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. Учреждение, как исполнитель стоматологических (ортопедических) 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** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в 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 Пациент обязан возратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) третьими лицами.



2.2 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3 Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта.

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** – это период, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию, исчисляется со дня его изготовления.

На протяжении установленных сроков службы Приложение 1 Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

2.7 **Существенный недостаток** - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который 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, Пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

### 3. ВИДЫ ГАРАНТИЙ

Гарантии медицинские, в том числе стоматологические, разделяются на две группы:

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

#### 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 об 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.
- Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения.
- Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключать болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов.
- Безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов.
- Точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований.
- Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей.



- Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности.
- Проведение контрольных осмотров — по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий.
- Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже раз в год.
- Динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР).
- Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения.
- Определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний.
- Достижение показателей качества лечения эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациентов и объективных обстоятельств, выявленных врачом)

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

### **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, восстановление зуба, зубные протезы, шинирование зубов) 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.

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

*Срок службы* — это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента.

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

- обработка и пломбирование корневых каналов
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта
- временная пломба
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей
- отбеливание зубов

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

При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т. п.) таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

Гарантии определяются:



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

#### **Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии.**

На установление 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.
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 так же выбранных вариантов лечения.
6. Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

#### **При каких условиях врач (клиника) будут выполнять установленные гарантии:**

1. Если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а так же изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.
2. Если пациент будет тщательно соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога.
3. Если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом.
4. Если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалистов другой клиники.
5. Если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства.
6. Если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике.
7. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

**Все установленные врачом и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в едином гарантийном талоне, который выдается пациенту и в котором расписывается врач. Копия этого документа, подписанная пациентом, хранится в его медицинской карте.**

#### **Средние гарантии в клинике.**

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые обычно устанавливаются врачами нашей клиники, мы коллегиально определили:

- средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены.
- Средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно.

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних».**

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



#### 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3 Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4. В течение гарантийного срока претензия Пациента рассматриваются **по письменному заявлению**.

3.5. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

3.5.1. 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

3.5.2. 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.

6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника 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, либо в Гарантийном листе).

#### 5. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложением 1 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 Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение

4.3. В случаях, когда особенности организма пациента, в т.ч. состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен **сокращенный гарантийный срок** на стоматологические услуги, который отражается в Гарантийном листе.

4.4. Стоматологические услуги, не указанные в Приложении 1 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.

#### 6. 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 Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);



- 5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма 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.

## **7. 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 (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.;
- 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 неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу (просрочка контрольного осмотра пациента более, чем на 1 месяц).
- 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 Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Пациенту 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 съёмных протезов.
- 6.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.



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.

## **8. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

**7.1. ООО "Клиника Эвидентал" при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

7.1.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике 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 бесплатных 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).

***Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО "Клиника Эвидентал", создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.***

## **9. ГАРАНТИЯ НА ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ**

8.1. 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.

8.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы или восстановление зуба коронкой.



8.3. Сроки, указанные в Приложении 1, 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%.

8.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки могут уменьшаться до 70%.

## 10. ГАРАНТИЯ НА ОРТОПЕДИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

9.1. 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.

9.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, культевые вкладки, металлокомпозит конструкции, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки, виниры, накладки (прессованная и фрезерованная керамика, композитные, диоксид циркония)
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, с кламмерами, с фиксацией на имплантатах);
- съемные и условно съемные конструкции на имплантах.

9.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные пластмассовые и композитные коронки;
- временные замещающие имедиат протезы.

9.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и Гарантийном листе.

9.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 4 настоящего Положения, не устанавливаются:

- 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.

9.6. 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 и Гарантийном листе

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

9.8. 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.

**9.9. 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).



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

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

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

## 11. ГАРАНТИЯ НА ИМПЛАНТАЦИЮ

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

Срок службы Имплантата как изделия, - фирма Штрауман даёт пожизненную гарантию, 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.

10.1. Гарантию на имплантат даёт сам производитель. Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение гарантийного срока - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый. Гарантия на имплантат начинается со дня операции по имплантации.

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

10.2. Гарантия на коронки (металлокерамические и безметалловые) – 2 года. Срок службы коронок – 6 года. Рекомендуется замена коронок на имплантатах по окончании срока службы.

10.3. Гарантию на медицинские услуги по имплантации системой Штрауман – 3 года. Это означает, что в случае отторжения имплантата, в период гарантийного срока на услугу, проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. 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.

10.5. Гарантийные обязательства снимаются в случае возникновения не прогнозируемых факторов (после проведения имплантации пациент 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), которые привели к дезинтеграции имплантата и его последующего удаления.

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.

## 12. ГАРАНТИЯ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ



1.1. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на фиксацию несъемного ретейнера после снятия несъемной техники и составляет 6 месяцев. В случае поломки или отклеивания ретейнера Пациенту необходимо незамедлительно обратиться в клинику для своевременной замены или повторного приклеивания ретейнера. лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Срок ношения несъемного ретейнера пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

11.5. 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.

### **13. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ.**

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, 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, (резекция верхушки корня, удаление зуба, костно-пластические операции и др.);
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов;

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.

При выявлении после данного лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.)

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

Обработка и пломбирование корневых каналов

- При лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента и общего состояния зубов.

Костно-пластические операции (пластика альвеолярного гребня, синус-лифтинг и т.д.)

- Благоприятный результат достигается в 90% случаев т.к. зависит от индивидуальных особенностей организма Пациента и общего состояния.

Удаление зуба

- Мы гарантируем, что удаление зуба произойдет;
- безболезненно – 98% случаев;
- с адекватным хирургическим вмешательством.
- Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период (воспаление, кровотечение, отек, боль)

Заболевание пародонта (воспаление десен и окружающих зуб тканей)

- Мы гарантируем в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):



- излечение гингивита;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- сохранение зубов на длительный период.

## 14. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ

### 1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1). Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба
- 2). Прилегание краев пломбы к тканям зуба
- 3). Вторичный кариес под пломбой
- 4). Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба нарушены

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

К существенным *недостаткам* относятся:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы

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

### 2. 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 кариеса по краю вкладки.
2. Изменение цвета протезов.
3. Отлом кламмера.

*Существенные недостатки*, подлежащие устранению в пределах срока службы:

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

### ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Терапевтическое лечение	Гарантийные сроки	Сроки службы	Условия предоставления гарантий
-------------------------	-------------------	--------------	---------------------------------



Пломбирование фотокомпозитом	1 года	5 лет	1. Выполнение рекомендаций врача 2. Профгигиена полости рта 1 раз в 6 месяцев 3. Явка на контрольный осмотр 1 раз в 6 месяцев 4. Перебазировка имедиат-протезов через 14 дней 5. Перебазировка съемных протезов 1 раз в 6 месяцев 6. В случае возникновения, каких-либо недостатков Пациент должен обратиться к лечащему врачу в Клинику 7. Гарантийные обязательства снимаются при вмешательстве, проведенном в другом лечебном учреждении (Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден срочно обратиться за помощью)
Пломбирование стеклоиономерным цементом (Vitremer)	1 год	2 год	
Пломбирование молочных зубов (пломба двойного отверждения стеклоиономерный цемент Vitremer) (пломба светового отверждения TwinkyStar)	6 мес.	1 год	
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	30 дней	
<b>Ортопедическое лечение</b>			
Съемные, частично съемные протезы	1год	4 года	
Несъемные ортопедические конструкции (коронки, вкладки, виниры, мостовидные, бюгельные протезы, протезирование с опорой на имплантатах)	2 года	6 лет	
Временные коронки, имедиат протезы (изготовленные в лаборатории) каппы	30 дней	4 месяца	
<b>Хирургическое лечение</b>			
Имплантация система Штрауман (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	2 года	10 лет	
Имплантация система Штрауман (хирургический этап) в сложной клинической ситуации	1 год	10 лет	
<b>Ортодонтическое лечение</b>			
Ортодонтическое лечение несъемными ретейнерами	6 мес	-	