

«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Студия-С»
Тумасян О.Р.
«01» сентября 2023 г



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

г. Санкт-Петербург 2023

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании платной стоматологической помощи в ООО «»

Настоящее Положение действует наряду с другими локальными актами ООО «Студия- С» (далее по тексту – Клиника»), а также 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». Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 786н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях". Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 18.02.2021 № 109н "О внесении изменений в Порядок оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденный приказом Федеральным законом № 323-ФЗ «ОБ основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

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 работе (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 возвратить 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, подтверждённое 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. 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.

3.6. 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).

4. 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.
- 4.5. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, 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 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.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

- 6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:
- 6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение 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 неуважительным 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 (про-явятся) 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.
- 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. **ООО «Студия-С» 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 предупреждения 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 «Студия-С», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

8. 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%.

9. 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, металлокомпозитные 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.

10. 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, - разные фирмы дают различную гарантию на свои имплантаты: например, Nobel, AnyRidge, AnyOne – пожизненная, 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. Рекомендуются замена коронок на имплантатах по окончании срока службы.

10.3. Гарантию на медицинские услуги по имплантации системой Nobel, AnyRidge – 4 годагод AnyOne -1 год. 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.

10.4. В случае отторжения имплантата по истечении гарантийного срока на медицинскую услугу по имплантации, но до наступления гарантийного срока на имплантат (Nobel, AnyRidge

– с 4 до 10 лет, AnyOne – от 1 до 5 лет) проводится замена имплантата на новый у производителя. Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту.

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.

10.5. Гарантийные обязательства снимаются в случае возникновения не прогнозируемых факторов (после проведения имплантации, через 2, 3, 5 лет, 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.

11. ГАРАНТИЯ НА ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

11.1. 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.

11.2. 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. В случае поломки или отклеивания ретейнера Пациенту необходимо незамедлительно обратиться в клинику для своевременной замены или повторного приклеивания ретейнера.

11.3. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

11.4. Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия», а также при лечении несъемной техникой (брекеты) на одной челюсти. Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

11.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортодонтического (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.

12. 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.

Отбеливание системой ZOOM

- Благоприятный результат достигается в 80% случаев – отбеливание на 5-7 тонов и сохранение стойкого результата в течение 1 года (при соблюдении рекомендаций врача)
- Результат отбеливания зависит от общей реакции организма 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 (при соблюдении условий, которые определяет врач):
 - в 80% случаев излечение гингивита;
 - остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
 - сохранение зубов на длительный период
- в 50% - остановку развития пародонтита и пародонтита

13. 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) Окклюзионные 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
- отлом части коронки зуба

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). Оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4). Отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным.

К их числу относятся работы (услуги):

- 1) повторное эндодонтическое лечение;
- 2) профессиональная гигиена;
- 3) наложение повязки (временной пломбы);
- 4) отбеливание зубов;
- 5) операция удаления зуба;
- 6) ортодонтическое лечение;
- 7) пародонтологическое лечение
- 8) при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

Реставрация и лечение зубов во фронтальном участке (передних) является условным (без каких-либо гарантий) при:

- 1) отсутствию жевательных зубов;
- 2) патологии прикуса;
- 3) наличию вредных привычек;
- 4) наличию профессиональных вредностей или бруксизма (руководители, охранники, спортсмены, музыканты духовых инструментов и т.п.)

ПРИЛОЖЕНИЕ 1к

**Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг
ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

<i>Терапевтическое лечение</i>	<i>Гарантийные сроки</i>	<i>Сроки службы</i>	<i>Условия предоставления гарантий</i>
Пломбирование микрокомпозитом (пломба светового отверждения Filtek Z 250)	1 года	3 года	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. Перевазировка 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 нанокомпозитом (пломба светового отверждения Filtek Z 550, Supreme XT, Ultimate, SonicFill, Estelite)	1 года	3 лет	
Пломбирование (пломба двойного отверждения стеклоиономерный цемент Vitremer)	6 месяцев	1 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	
Ортопедическое лечение			
Съемные, частично съемные протезы	1 год	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	3 месяца	
Хирургическое лечение			
Имплантация AnyOne (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	2 год - полная гарантия от 2 до 5 лет – частичная гарантия	10 лет	
Имплантация AnyOne (хирургический этап) в сложной клинической ситуации	1 год - полная гарантия от 1 до 5 лет – частичная гарантия	10 лет	
Имплантация Nobel, AnyRidge (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	4 года - полная гарантия от 4 до 10 лет – частичная гарантия	10 лет	
Имплантация Nobel, AnyRidge (хирургический этап) в сложной клинической ситуации	2 года - полная гарантия от 2 до 10 лет – частичная гарантия	10 лет	
Ортодонтическое лечение			
Ортодонтическое лечение несъемной техникой	2 года при условии зафиксированного несъемного ретейнера	-	

** в срок службы гарантийный срок включен.