

ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ООО «Клиника «АРТДЕНТ»

Утверждено Генеральным директором
ООО «Клиника «АРТДЕНТ»
Ростова Ирина Ивановна
« 09 » июня 2025 г.



ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Нормативная база.

Настоящее Положение разработано:

Во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

В строгом соответствии с:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006")
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

2. Термины и определения.

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания.

Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- профессиональная гигиена полости рта;
- операция удаления зуба;
- аутотрансплантация зуба;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области

- амбулаторные хирургические операции;
- установка дентального имплантата;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- отбеливание зубов.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы);
- не прямые реставрации (вкладки, виниры);
- протезы съемные и несъемные, временные и постоянные;
- съемные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъемные;

Термин «**Заказчик**» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Исполнителем. Термин «**Пациент**» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом). Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы.

Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

Гарантийное обязательство является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

3. Исчисление срока гарантии.

3.1 *Гарантийный срок на работы (услуги)* выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с настоящим Положением исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, что подтверждается записью в акте приема-передачи (гарантийном талоне).

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

3.3 *Стоматологические работы (услуги)*, не указанные в разделе 7 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.

3.1 Критерии и понятия Существенных недостатков.

3.1.1 *Недостаток качества работы* – это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

Исполнитель не отвечает за недостатки в работе, на которую установлен гарантийный срок, если недостаток возник по причине несоблюдения заказчиком рекомендаций и назначений врача для сохранения достигнутого результата лечения, нарушения режима лечения (ч. 4 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

3.1.2 *Срок службы* – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы

Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

3.1.3 Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, неустранимый недостаток (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы) либо на устранение этого недостатка требуются значительные затраты времени или средств. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков. При этом обязанность доказывания вины Исполнителя услуги лежит на пациенте. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный недостаток является неустранимым, Заказчик по своему выбору вправе потребовать:

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

Факт наличия недостатка должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

3.1.4 Срок ответа на письменную претензию пациента – 10 рабочих дней (срок ответа может быть увеличен до разумных сроков в зависимости от сложности клинического случая). Сроки удовлетворения требований пациента об устранении недостатка в выявленной работе определяются и согласуются сторонами, исходя из:

- необходимости определения того, является ли случай гарантийным;
- определения того, каким образом будет устраняться недостаток (посредством восстановления (ремонта) разрушенных, поврежденных частей зуботехнических конструкций либо изготовления их заново);
- возможностей пациента своевременного посещения назначенных приемов, наличия свободного и достаточного времени приема у лечащего врача.

3.1.5 В случае устранения недостатков по гарантии решение относительно способа его устранения (ремонт/коррекция существующей либо изготовление новой конструкции, пломбы, вкладки) принимает врач, исходя из медицинских показаний, а также того, какой способ будет наименее травматичен и причинит пациенту наименьший дискомфорт.

При устранении недостатков путем коррекции/ремонта гарантийное лечение производится на приеме врача в день записи на прием, при этом первоначально установленный гарантийный срок не прерывается. В случае, если ортопедическая и ортодонтическая конструкция будет подлежать ремонту, гарантийный срок продлевается на тот период, в рамках которого пациент конструкцией не пользовался.

При устранении недостатков посредством изготовления новой конструкции, первоначально установленный гарантийный срок и срок службы изделия начинает исчисляться заново.

3.1.6 Клиника выполняет гарантийные обязательства по устранению недостатков в выполненных стоматологических работах *при условии:*

- прохождения пациентом профилактических осмотров у Исполнителя в соответствии с индивидуальным или публичным графиком профилактических осмотров (информация о графике может быть размещена на официальном интернет-сайте Исполнителя);
- соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача.

4. Снижение гарантийного срока службы.

4.1 Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- не соблюдение режимов профилактических осмотров;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

По причинам, указанным в п. 4.1 лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на стоматологические работы. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические работы лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

4.1.1 Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате **(не гарантийные случаи):**

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм» (при отсутствии коррекции у невролога);
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (неконтролируемый сахарный диабет и т.д.);
- многоплодная беременность;

- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. 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;
- Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент по неуважительным 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;
- 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);
- Наличие у Пациента тяжелых соматических заболеваний;
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (травма, авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Естественный износ матриц замковых съемных протезов.
- Пациент отказывается от проведения необходимых диагностических обследований, без которых Клиника не сможет провести качественное гарантированное лечение и исключить осложнения после лечения.
- Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 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.

4.1.2 Гарантийное лечение также не производится в случаях:

- эндодонтического перелечивания зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- осложнений после эндодонтического лечения зубов, возникших через год и позже;
- осложнений после эндодонтического лечения постоянных зубов с незавершенным формированием корней;
- выпадения коронок с фронтальных временных зубов в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом;

- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках.
- острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

5. Обязательные гарантии.

5.1 ООО «Клиника «Артдент» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- 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;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

6. Особенности гарантийных сроков по направлениям.

На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. **Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные**

стоматологические работы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены, по сравнению со средними, что фиксируется врачом в истории болезни пациента.

6.1 Терапевтическая стоматология:

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.

Результатом работы, на которую распространяется гарантии, являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – поставленная постоянная пломба.

6.2 Ортопедическая стоматология:

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, диоксид циркония)
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийный срок на ортопедические работы начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в гарантийном талоне.

6.2.1 Особенности установления гарантийного срока и срока службы на ортопедические стоматологические работы помимо случаев, описанных в настоящем Положении ранее:

- на установку временных ортопедических конструкций - гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз - 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 работу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

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

6.2.2 В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, исключение составляет однократная перебазировка адаптационных протезов в течение 6 месяцев от даты установки, но не ранее чем через 2,5 месяца после установки имплантатов.

6.2.3 Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в срок, установленный врачом-стоматологом-ортопедом. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

6.2.4 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).

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

6.3 Ортодонтическая стоматология:

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

В связи с особенностью ортодонтической стоматологии, как науки, врач который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

При наличии скелетной формы аномалии зубочелюстной системы у взрослого пациента 100% выздоровления возможно только при ортодонт-хирургического оперативного лечения по согласованию с пациентом в отделении челюстно-лицевой хирургии.

6.3.1 Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Гарантийный срок на ортодонтическую работу начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

6.3.2 Гарантийный срок на ортодонтическую работу прекращается и не возобновляется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции;
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов—стоматологов;
- в процессе лечения пациент не соблюдает правила по использованию съемных ортодонтических конструкций, трейнеров, ЛМ-активаторов (не носит); других аппаратов, пациент не носит назначенные врачом межчелюстные эластики.
- В связи с тем, что брекет система устанавливается на поверхность зуба на адгезивный материал, в процессе эксплуатации возможно отклеивание брекета от поверхности зуба или коронки, что вероятнее всего происходит при несоблюдении рекомендаций по режиму питания, уходу, либо может быть связано с особенностями прикуса (глубокий, перекрестный прикус) или особенностями структуры эмали. Гарантий, связанных с прочностью фиксации элементов брекет системы в ООО «Клиника «Артдент» не дает. Подклейка брекета осуществляется в соответствии с прейскурантом цен на момент оказания медицинских услуг.
- после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортодонтические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортодонтические работы лечащий врач сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

7. Таблица гарантийных сроков

В клинике устанавливаются следующие гарантийные сроки и сроки службы (могут корректироваться лечащим врачом):

Наименование работы	Срок гарантии	Срок службы [1]
Пломба из композита, композитная реставрация	2 года	3 года
Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннего удаления временного зуба	до смены на постоянный	до смены на постоянный
Пломба из стеклоиономерного цемента.	3 месяца	1 год

Восстановление под ортопедическую конструкцию терапевтическое	1 месяц	3 месяца
Восстановление под ортопедическую конструкцию культевой вкладкой	2 года	3 года
Непрямые реставрации коронковой части зуба (вкладки)	2 года	5 лет
Виниры	2 года	5 лет
Временные коронки	3 месяца	6 месяцев
Временные коронки фрезерованные	1.5 года	2 года
Постоянные коронки	2 года	5 лет
Мостовидные протезы (в том числе с опорой на дентальные имплантаты)	2 года	5 лет
Временные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
Бюгельные протезы (дуговые)	1 год	2 года
Съемные ортодонтические аппараты	6 месяцев	1 год
Шинирование	3 месяцев	1 год
Ретейнеры	6 месяцев	1 год
Фиксация фрагмента зуба при травме	1 месяц	5 лет
Адаптационный протез на имплантатах 1 категории	6 месяцев	6 месяцев
Адаптационный протез на имплантатах 2 категории	6 месяцев	6 месяцев
Адаптационный протез на имплантатах 3 категории	6 месяцев	6 месяцев

Адаптационный протез на имплантатах 4 категории	6 месяцев	6 месяцев
Адаптационный протез на имплантатах 5 категории	6 месяцев	6 месяцев
Несъемный ортодонтический ретейнер	1 год	2 года
Съемная ретенционная пластинка, капша	2 месяца	4 месяца
Съемный пластиночный аппарат для коррекции положения зуба	1 месяца	4 месяца

Примечания: [1] Сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке. [2] При изготовлении защитной капши у врача-ортодонта срок гарантии – 2 года.

8. Особенности определения конкретных сроков:

КПУ – стоматологический индекс, определяющий состояние полости рта, а именно: количество удаленных зубов, вылеченных зубов и зубов, требующих лечения.

8.1 Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

8.2 Для ортопедических работ:

При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования сроки снижаются на 50%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)

ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.

9. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- 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 исключить болевые ощущения;
- точная диагностика;
- тщательное соблюдение технологий лечения;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров;
- проведение профилактических осмотров;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

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

10. Прогнозы успешности оказываемых стоматологических услуг:

10.1 При обработке и пломбировании корневых каналов:

При лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

10.2 При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч — 80-85%, аугментации на н/ч — 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани.

Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

10.3 При постановке имплантата:

Гарантия на имплант – бессрочная. Срок приживаемости имплантата составляет от 3-12 месяцев. Мы гарантируем полное приживание имплантов в 90% случаев*.

Однако, есть 10% случаев, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом-хирургом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам клиника в отдельных случаях может добровольно** принять решение о переустановке имплантата на имплантат аналогичной фирмы и свойств, о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

10.4 При лечении заболеваний пародонта:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы гарантируем снижение микробной нагрузки, в результате лечения тканей пародонта в области очага воспаления становятся стерильными, резко повышается местный иммунитет, исчезают симптомы воспаления.

10.5 При проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов и ортодонтическом лечении:

Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

10.6 При проведении клинического отбеливания:

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в правилах пользования результатами стоматологических услуг, мы можем гарантировать длительность сохранения эффекта отбеливания. Клинические исследования показывают, что через 1–3 года эффект отбеливания сохраняется у 74% пациентов, через 3-5 лет – у 62% пациентов.

11. Коррекция протезов зубов:

Клиника устанавливает ограниченное количество бесплатных коррекций, выполняемых пациентам после установки ортопедических конструкций в полости рта.

Тип установленной конструкции	Количество бесплатных коррекций	Период проведения бесплатных коррекций*
Первичные протезы зубов (бескаркасные и с	3	1 год

металлическим каркасом)		
Постоянные протезы зубов	3	1 год
Съемные протезы	5	2 месяца
Сплит-шины	неограниченно	3 месяца

*период проведения бесплатных коррекций считается с момента изготовления конструкции.

Все последующие коррекции оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту клиники.

МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

12. Методика оценки дефектов

12.1 Терапевтическая стоматология:

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);
- выпадение пломбы.

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

12.2 Ортопедическая стоматология:

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой 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.

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

12.3 Ортодонтическая стоматология:

Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- подклейка ретейнера, либо его замена,
- починка ретенционного аппарата, пластинки, каппы.

Починка съемного аппарата для коррекции прикуса осуществляется, только в случае поломки, связанной с дефектом изготовления пластины (истончение пластмассы, поры в пластмассе, кламмер слабо фиксированный к пластмассе)

* Данные исследований, проводившихся на специальной выборке пациентов с идеальными условиями для имплантации (оптимальными характеристиками костной ткани, состояния пародонта).

** С позиции российского законодательства о защите прав потребителей операция имплантации является услугой, качество которой определяется соблюдением стандарта ее оказания, а не достижением гарантированного результата.