



**Общество с ограниченной ответственностью «АЛМАЗДЕНТ»
(ООО «АЛМАЗДЕНТ»)**

150014, г. Ярославль, ул.Свободы д.75/37 ОГРН -1077604025620 ИНН -7604115871 КПП -760401001
Регистрационный номер лицензии на осуществление медицинской деятельности
Л041-01132-76/00294088 от 11.08.2014 г,
Лицензирующий орган - Министерство здравоохранения Ярославской области

Утверждаю
Директор ООО «АЛМАЗДЕНТ»
Цветкова Екатерина Сергеевна



03 января 2026 г

**ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании
стоматологической помощи в стоматологической клинике
ООО «АЛМАЗДЕНТ»**

Лицензия на осуществление медицинской деятельности :
Регистрационный номер лицензии: Л041-01132-76/00294088; Дата предоставления лицензии: 11.08.2014 срок действия
– бессрочно,

выдана Министерством здравоохранения Ярославской области 11.08.2014г.

(ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения- 2227600377607 от 04.11.2022 г).

Выполняемые работы, оказываемые услуги:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; стоматологии; стоматологии профилактической;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

Номер и дата приказа (распоряжения) лицензирующего органа: № 588 ол от 03.11.2022 г.

Министерство здравоохранения Ярославской области :150000 г . Ярославль, ул. Советская, д. 11/9,

Телефон : (4852) 40-18-91; (4852) 30-37-58, Email : dzf@yarregion.ru

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение наряду с другими локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «АЛМАЗДЕНТ» (ООО «АЛМАЗДЕНТ»), а так же Договором на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между ООО «АЛМАЗДЕНТ» (далее – Клиника) и Пациентом (законным представителем Пациента), при оказании Пациенту медицинской стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.
2. Положение закрепляет права Клиники в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1«О защите прав потребителей» по установлению сроков служб и гарантийных сроков на оказанные услуги (выполненные работы), а также устанавливает обязанности Клиники по устранению недостатков услуг (работ), обнаруженных в течение гарантийного срока либо в пределах установленных сроков службы.
3. В соответствии со ст.10 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021г N 170-ФЗ), Клиника предоставляет потребителю - Пациенту (законному представителю Пациента), информацию о сроках гарантии и сроках службы путем ее размещения на стенде в регистратуре и на официальном сайте Клиники по адресу <http://almazdent.pro>, а также на Информационных стендах в холле регистратуры Исполнителя ООО «АЛМАЗДЕНТ» по адресу : 150014, г. Ярославль, ул.Свободы д.75/37 в неограниченном доступе в дни и часы работы Исполнителя.

1. Пациент (Заказчик) обязан внимательно ознакомиться с данным Положением.

Факт ознакомления подтверждается собственноручной подписью Пациента (Заказчика) в договоре на оказание стоматологических услуг.

2. Настоящее Положение вводится в действие с даты его утверждения директором, предназначено для исполнения Клиникой и Пациентами / законными представителями Пациентов, и действует до его отмены, изменения, либо принятия в новой редакции.
3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности – Лицензия на осуществление медицинской деятельности :

Регистрационный номер лицензии: Л041-01132-76/00294088;

Дата предоставления лицензии: 11.08.2014 срок действия – бессрочно, выдана Министерством здравоохранения Ярославской области 11.08.2014г.

(ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения- 2227600377607 от 04.11.2022 г).

Выполняемые работы, оказываемые услуги:

При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- сестринскому делу;
- стоматологии;
- стоматологии профилактической;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- ортодонтии;
- стоматологии общей практики;
- стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической.

Номер и дата приказа (распоряжения) лицензирующего органа: № 588 ол от 03.11.2022 г.

1. НОРМАТИВНО – ПРАВОВАЯ БАЗА

Настоящее Положение разработано в соответствии с базовыми документами:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями от 11.06.2021г N 170-ФЗ)
- Гражданским кодексом РФ Российской Федерации
- Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.12 г. № 1006)
- Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

Согласно ст. 5 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей" Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать на товар (работу) гарантийный срок и срок службы.

В соответствии с действующим законодательством Исполнитель (Клиника) обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, в выполненной Клиникой работе;
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам или услугам Пациент (Законный представитель Пациента) должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

В течение гарантийного срока замечания и жалобы Пациентов по проведенному лечению рассматриваются по их письменному заявлению.

В случае признания факта гарантийным, выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.1. 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);
- безвозмездного изготовления другой вещи (работы) из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь (работу);
- гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

Гарантийные сроки устанавливаются только на услуги, имеющие овеществлённый результат, такие как пломбы, вкладки, реставрации, имплантаты и т.п.

Гарантийные обязательства на все овеществленные результаты услуг полностью утрачиваются в случае отказа Пациента от окончания лечения, вмешательства в работу /гарантийную работу Клиники другого ЛПУ, отказа от рекомендованного плана лечения, несоблюдении гигиены полости рта, при неявке на очередной профилактический осмотр, при нарушении Пациентом Правил поведения в клинике, условий Договора на оказание платных медицинских услуг между пациентом и клиникой и врачебных рекомендаций.

Датой начала гарантийного срока является дата оказания медицинской услуги в полном объеме, датой окончания гарантийного срока – следующий день после истечения гарантийных обязательств, указанных в медицинской документации Пациента.

3.2. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта.

3.3. 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 установленных пломб, коронок и др.

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

На протяжении установленных сроков службы Клиника несет ответственность только за существенные недостатки, возникшие по её вине.

3.5. Существенный недостаток - это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Клиники, Пациент вправе предъявить Клинике письменное требование о безвозмездном устранении недостатков в пределах срока службы.

При согласии с тем, что данный недостаток является существенным, Клиника должна начать устранение недостатка в течение 20-ти рабочих дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

3.6. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством РФ.

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

Прогнозируемые гарантии определяются:

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

При установлении Пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, индекс уровня гигиены полости рта (зафиксированный в медицинской документации на момент первичного обращения), повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта в соответствии с графиком, установленным медицинским специалистом клиники, и другие рекомендации врача-специалиста;
- если Пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные врачом-стоматологом;
- если в период лечения у врача Пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности Пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста не будут исправляться в другой медицинской организации;

- если в период действия гарантий у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату/дефект коронок, реставраций, и пр.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

3.8. *Обстоятельства установления гарантий* - это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом - позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья пациента - наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);
- ситуация в полости рта пациента — как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, состояние гигиены полости рта, травмы, заболевания ЛОР-органов и тп);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения — какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- сложность выполненной работы — необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;
- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения — как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол и тп) и др.

3.9. *Устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно.* При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранение дефекта, с момента обращения Пациента в Клинику.

3.10. *На отдельные виды стоматологических работ (услуг) в виду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не предоставляется возможным в виду того, что при их оказании Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия.*

Клиника может гарантировать только соблюдение безусловных гарантий и *отсутствие у Пациента осложнений, непосредственно вызванных данной услугой, в течение 24 часов.*

К таким работам (услугам) относятся:

- проведение профессиональной гигиены и чистки полости рта;
- при наложении временной повязки (постановка временной пломбы);
- все виды ортодонтического лечения;
- имплантация;
- хирургические операции (резекция верхушек корня, удаление зуба, пластика уздечек и др.);
- повторное эндодонтическое лечение;
- постановка пломбы при разрушении зуба более чем на 50 %, т.е. имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;
- лечение воспаления десны ;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- отбеливание зубов;
- герметизация фиссур;

На данные услуги гарантии качества лечения выражаются только в соблюдении технологий оказания услуги - гарантии выражаются в качественном оказании услуг, т.е. отсутствие у Пациента осложнений, непосредственно вызванных данной услугой, в течение 24 часов.

Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийные обязательства сохраняются при условиях выполнения Пациентом следующих требований:

- если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять
- соблюдать периодичность профилактических осмотров назначенных лечащим врачом
- осуществлять 1 раз в 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта, если иной срок не назначен лечащим врачом;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача в отношении установленного диагноза и ориентировочного плана лечения.
- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять план лечения;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения и во время установленного гарантийного срока / срока службы на услугу;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, незамедлительно обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации. При обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки.
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться только в нашей клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

3.2. В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются (аннулируются).

3.3. Гарантии устанавливаются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств (особенностей заболевания и общего состояния здоровья Пациента), которых врач информирует Пациента / законного представителя.

4. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

4.1. Такой вид гарантий предоставляется всегда и без каких-либо условий. Это требование Федеральных законов «О защите прав потребителей» (№2300-1 от 07.02.1992) и «Об основах охраны здоровья граждан РФ» (№323-ФЗ от 21.11.2011), а также стандартов оказания медицинской помощи и протоколов ведения больных, утвержденных приказами Минздрава РФ.

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

- предоставление полной информации о проведенной диагностике (с учетом прав и желания Пациента получить ее);
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учетом прав и желания Пациента получить ее);

- проведение консультации или консилиума
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет состояния вашего здоровья
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- установление полного диагноза с подробными рекомендациями
- расчет итоговой суммы по оказанным услугам, а также санации (выполнении плана лечения)
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашей Клинике
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- 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, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в 6 месяцев;
- 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 и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- 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;
- 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;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

- 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 создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Исполнителю, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований и санитарно-гигиенических мероприятий.

Возможный дискомфорт, вызванный спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о которых Пациент заранее предупрежден, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Исполнителю.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) 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);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 70%.
- Пациент является активным курильщиком;
- при наличии подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает лечащий врач);
- при наличии у Пациента остеопороза, новообразований
- **если Пациент в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно, этот факт в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте о психологическом состоянии Пациента при лечении и сроки гарантии могут быть сокращены. Претензии в дальнейшем не принимаются.**
- другие причины, обоснованные лечащим врачом исходя из анамнеза Пациента.

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения также возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- ***на терапевтическое лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования*** (покрытия ортопедической коронкой) гарантийный срок предоставляется на срок **1 (один) месяц**. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
- ***при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов*** по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантия 7 дней**

- *извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — гарантия 7 дней.*
- **при наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год, возможно предоставление врачом комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.**

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантийный срок и срок службы на услугу отменяется при наличии следующих факторов:

- в случае, если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой, при отказе пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);
- на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);
- в случае возникновения патологии связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения;
- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтоз;
- при необходимости эндодонтического лечения депульпированного зуба;
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов работ и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. В дальнейшем, все переделки и перелечивание выполняется за счет пациента;
- на зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги (работы) лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.
- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний;
- на пломбы при разрушении более 50% зуба (имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования);
- на пульпиты постоянных зубов с несформированными верхушками.
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- замены временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную пломбу в другой медицинской организации (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в медицинской карте) является основанием для аннулирования гарантий на лечение со стороны ООО «АЛМАЗДЕНТ». В рассмотрении таковых требований и их удовлетворении потребителю будет отказано.

Неявка на контрольный осмотр со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии (отмене гарантийных обязательств Клиники).

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

Для нижеперечисленных услуг (работ) гарантия устанавливается по умолчанию без отдельного указания в медицинской карте.

7.1. ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под коронку. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента окончания лечения.

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) основание для предоставления гарантии на лечение со стороны Клиники отсутствуют. В рассмотрении таких претензий пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск Пациентом визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения в данном случае проводится за счет пациента.

Гарантия распространяется на конкретный объект (зуб).

Клиническая оценка состояния пломбы (качества лечения) проводится на основе изучения следующих критериев:

- Анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной в результате пломбирования;
- Краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет. Поверхность пломбы блестящая и гладкая при зондировании;
- Изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- полирование пломбы (достаточное / недостаточное)
- Рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- Апроксимальные контакты с соседними зубами плотные
- Отсутствие нависающих краев по границам пломбы
- Площадь пломбы не превышает 60% от общей площади зуба.

Изменение данных критериев относится к категории незначительных недостатков, которые должны безвозмездно устраняться Клиникой в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- Выпадение пломбы;
- Отлом коронки зуба;

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы сроков службы.

На профессиональную гигиеническую чистку зубов; отбеливании зубов; наложение временной повязки (временной пломбы), реминерализующую терапию гарантии выражаются в качественном оказании услуг, т.е. отсутствие у Пациента осложнений, непосредственно вызванных данной услугой, в течение 24 часов.

При проведении процедуры «комплекс профессиональной гигиены» гарантируется, что будут убраны зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

Пациент предупреждается, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии (отмене гарантийных обязательств Клиники).

Таблица №1
«Виды работ, сроки гарантии и средние сроки службы по терапевтической стоматологии»

Виды работ:	Сроки гарантии	Средние сроки службы
Постановка пломбы из композиционного светоотверждаемого материала:		
- Кариес на жевательной поверхности зубов	12 месяцев	3 года
- Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	12 месяцев	3 года
- Кариес на контактной поверхности резцов и клыков.	12 месяцев	3 года
- Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	12 месяцев	3 года
- Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	12 месяцев	3 года
- Лечение среднего кариеса	12 месяцев	3 года
- Лечение некариозных поражений	12 месяцев	3 года
- Виниры из композитного материала	12 месяцев	3 года

Примечание:

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

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

При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 70%.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии устанавливается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). При нарушении графиков профилактических осмотров (1 раз в 6 месяцев), сроки гарантии и сроки службы аннулируются

* В срок службы гарантийный срок включен.

7.2. ЭНДОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

Эндодонтия является одним из самых сложных разделов терапевтической стоматологии.

Эндодонтия относится к видам зубосохраняющего лечения, результат которого невозможно предсказать со 100% уверенностью, в связи со :

- ✓ сложной анатомией строения системы каналов зуба /зубов
- ✓ невозможностью полной санации, а только лишь с уменьшением количества патогенной микрофлоры
- ✓ возможностью обострения, сопровождающегося в дальнейшем удалением зуба
- ✓ ослаблением твердых тканей зуба при повторном эндодонтическом лечении и возможностью развития кариозного процесса тканей

Современная концепция эндодонтического лечения заключается в устранении инфекции из корневого канала, лечебном воздействии на очаги периапикального поражения для восстановления целостности периодонтального тканевого барьера, предупреждения микробной инвазии. Лечение проводится в одно-четыре посещения в зависимости от клинического случая.

Опыт стоматологов-терапевтов показывает, что первичное эндодонтическое лечение эффективно в 90-95% случаев, в то время как повторное – в 70-85% случаев. Возможность проведения повторного эндодонтического лечения зависит как от анатомических особенностей корневых каналов и состояния здоровья Пациента, так и от ранее проведенного лечения: наличия и возможности извлечения вкладок, штифтов, состояния стенок каналов и использованного пломбировочного материала. В ряде случаев проводится диагностическое препарирование и изучение корневой системы с помощью компьютерной томографии и операционного микроскопа с целью оценить возможность качественного эндодонтического лечения.

Эндодонтическое лечение включает в себя следующие этапы:

- 1 этап – Подготовка зуба к эндодонтическому лечению
- 2 этап – Инструментальная и медикаментозная обработка корневых каналов
- 3 этап – Обтурация системы корневых каналов
- 4 этап – Постэндодонтическое восстановление (корональная герметизация)

Постановка временной пломбы на депульпированный зуб (зуб с запломбированными ранее каналами) не является конечным этапом его лечения. Коронковую часть данного зуба в дальнейшем необходимо восстановить постоянной пломбой или вкладкой в течение 2 недель после проведения эндодонтического лечения и (или) необходимо покрыть такой зуб постоянной ортопедической конструкцией (коронкой) в сроки не более 1 месяца после постоянной пломбировки корневых каналов.

На услуги эндодонтического стоматологического лечения гарантийный срок и срок службы установить невозможно, ввиду их специфики. Оценивается только качество проведения работ и отсутствие осложнений, непосредственно связанных с услугой , в течение 24 часов.

При наличии ограничивающих условий возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическое лечение) и в случае неполной проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки канала, частичного прохождения канала — гарантия не может быть установлена ввиду специфики лечения. Оценивается только качество проведения работ и отсутствие осложнений, непосредственно связанных с услугой , в течение 24 часов. На саму пломбу гарантия может быть предоставлена врачом в полном объеме (1 год);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — гарантия не может быть установлена ввиду специфики лечения. Оценивается только качество проведения работ и отсутствие осложнений, непосредственно связанных с услугой , в течение 24 часов. На саму пломбу гарантия может быть предоставлена врачом в полном объеме (1 год).

Абсолютный долгосрочный благоприятный результат после эндодонтического лечения не может быть гарантирован в связи с тем, что вмешательство проводится в биологической системе и зависит от множества физиологических факторов. В дальнейшем не исключено возникновение кариозного процесса, развитие инфекции в околоверхушечной области зуба, перелом коронки или корня зуба. Во время развития патологического процесса и во время лечения может быть утерян значительный объем твердых тканей зуба, что является показанием к протезированию (изготовлению искусственной коронки).

В дальнейшем необходимо обязательное проведение контрольных мероприятий: осмотров, рентгенологической диагностики и электроодонтодиагностики через 3, 6 и 12 месяцев после проведенного лечения, а также профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 3 месяца.

Возможные осложнения и риски. Анатомия зуба и его системы корневых каналов делает невозможным извлечение всех потенциально инфицированных тканей, находящихся в этой системе. Хотя все лечебные мероприятия направлены на создание условий для полноценной дезинфекции, obturации и герметизации всего внутреннего пространства корневого канала, патогенные микроорганизмы могут начать размножаться и вызвать первичное околокорневое заболевание или обострение ранее имеющегося. Этому способствует: чрезмерная нагрузка на зуб, появление острых и хронических общесоматических заболеваний, нарушение герметичности реставрации, установленной на зуб, повторное поражение зуба кариесом, травма зуба. В данном случае, возможно, потребуется повторное лечение системы корневых каналов и(или) применение хирургических методов лечения.

При первичном эндодонтическом лечении врач, использующий современное оборудование, операционный микроскоп и т. п.) может получить успех лечения в 90-95% случаев. Проведение лечения без использования дополнительного оборудования возможно, но снижает процент успешного лечения. Однако, даже при соблюдении наивысшей степени заботливости и осмотрительности в процессе лечения, возможны следующие риски:

- при лечении искривленных, кальцифицированных или облитерированных корневых каналов имеется более высокий процент поломки инструментов и перфораций корня. Эти сложные клинические ситуации могут повлиять на конечный результат эндодонтического лечения;
- анатомические особенности строения зуба могут не позволить провести полноценную механическую и медикаментозную обработку системы корневых каналов, что может привести к потере зуба;
- во время лечения системы корневых каналов возможна поломка инструмента, которая создаст дополнительные трудности. Иногда отломок нельзя извлечь и его можно обойти и полноценно obturировать корневой канал. Иногда это не представляется возможным и нужны будут другие манипуляции, в том числе пломбировка канала без извлечения сломанного инструмента;
- в отдельных случаях эндодонтическое вмешательство может привести к обострению заболевания и сопровождаться болью, отеком, повышением температуры и другими последствиями. В этом случае могут потребоваться назначения лекарственных средств и(или) дополнительные вмешательства;
- существует вероятность индивидуальной непереносимости и(или) реакции организма на медикаментозные препараты и материалы, применяемые при лечении системы корневых каналов, что в свою очередь приведет к неудаче эндодонтического лечения и последующему возможному удалению зуба

При нехирургическом повторном эндодонтическом лечении процент успеха лечения значительно снижается, что связано:

- с резким снижением доступности к системе корневых каналов;
- с невозможностью удалить старую корневую пломбу, либо металлический штифт из корневого канала;
- с сильной кальцификацией или облитерацией корневых каналов, что повышает вероятность возникновения различных осложнений (перфораций, поломок инструментов).

На любом этапе эндодонтического лечения может возникнуть необходимость удаления причинного зуба в связи с возможным развитием осложнений.

Безуспешность эндодонтического лечения может также стать причиной удаления зуба, развития острых и(или) хронических воспалительных заболеваний челюстно-лицевой области, а также острых и(или) хронических воспалительных общесоматических заболеваний.

В случае неудачного результата эндодонтического лечения возникнет необходимость удаления причинного зуба и, как следствие этого, изменение плана протезирования в соответствии с данной клинической ситуацией.

Даже при успешном завершении эндодонтического лечения нельзя дать гарантии, что зуб не подвергнется кариозному разрушению, рецидиву инфекции или перелому в будущем. Данные случаи не относятся к врачебным ошибкам.

Особенности эндодонтического лечения зубов, покрытых коронками. При возникновении необходимости лечения корневых каналов зуба, покрытого одиночной коронкой, либо являющегося опорой несъемного или съемного протеза, необходимо нарушение целостности коронки или ее снятие с зуба. В этом случае возможны следующие осложнения:

- при создании доступа к корневым каналам коронка может быть необратимо повреждена, что потребует ее замены;
- при попытке снять коронку, может произойти перелом самого зуба, что может привести к его удалению.

Данные случаи не относятся к врачебным ошибкам.

В данных случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель ООО «АЛМАЗДЕНТ» гарантирует:

- что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией;
- при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит.
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учетом их права и желания получать ее);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного стоматологического и гигиенического диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;
- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста пациента, его аллергологического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта лечения;
- 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, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;

- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

В ходе выполнения данного медицинского вмешательства, может возникнуть необходимость выполнения других вмешательств, исследований и лечебных мероприятий

Пациент обязан безотлагательно сообщить врачу о любых беспокоящих и тревожащих его проявлениях и ощущениях в области вмешательства, а также записаться на консультативный приём в Клинику к лечащему врачу в ближайшую возможную дату, чтобы максимально рано обнаружить какие-либо осложнения и провести соответствующие лечебные мероприятия, а также для анализа ситуации и принятия решения.

7.3. ХИРУРГИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

Таблица № 2

«Виды работ, сроки гарантии и средние сроки службы при хирургическом лечении»

Виды работ:	Сроки гарантии	Средние сроки службы
1. Все хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.)	24 часа	24 часа

* В срок службы гарантийный срок включен.

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- **в течении 24 часов не возникает осложнений, непосредственно связанных с удалением зуба**
- **удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют частицы зубов).**

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- **воспаление;**
- **кровотечение;**
- **отек;**
- **боль.**

Пациент должен понимать, что существует риск отторжения имплантатов даже при соблюдении Клиникой всех предусмотренных стандартов оказания медицинской услуги.

Особенности организма Пациента, имеющиеся заболевания (например, сахарный диабет и гепатит), вредные привычки, повышают риск отторжения конструкции. Немаловажное значение имеет общее состояние полости рта, дёсен, объём и качество костной ткани.

В случае, если установленный имплантат (до проведения протезирования) не приживается в течение Одного года с даты его установки:

Клиника гарантирует, что произведет удаление данного имплантата и его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, бесплатно (т.е. за само изделие и медицинские услуги Пациент не оплачивает), при условии дальнейшего ортопедического лечения Пациента в Клинике и соблюдения Пациентом рекомендаций врача.

В случае, если установленный имплантат (до проведения протезирования) не приживается в течение более Одного года с даты его установки:

Клиника производит удаление данного имплантата и его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, за счёт Пациента , т.е. за само медицинское изделие и медицинские услуги Пациент оплачивает вновь, по действующему прейскуранту.

В случае, если установленный имплантат не приживается в течении более Одного года с даты его установки, а также после проведенного протезирования:

Клиника производит удаление данного имплантата, его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, а также новые ортопедические работы за счёт Пациента , т.е. за само медицинское изделие, медицинские услуги и ортопедические работы Пациент оплачивает по действующему прейскуранту.

Каждая конкретная ситуация рассматривается индивидуально на врачебной комиссии.

В случае невозможности повторной имплантации Клиника гарантирует, что Пациенту будут возвращены денежные средства в размере ранее оплаченной им стоимости за имплантат (как медицинское изделие).

Стоимость денежных средств, оплаченных Пациентом за медицинские услуги по установке имплантата и ортопедические работы возврату не подлежит. Удаление имплантата осуществляется за счёт Пациента.

Клиническая оценка состояния имплантата проводится на основе изучения следующих критериев:

- подвижность имплантата после срока интеграции;
- оголение витков имплантата в течение гарантийного срока;
- наличие воспаления в области имплантата (переимплантит);
- болевые ощущения в области имплантата в послеоперационном периоде.

Во всех случаях Пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

Порядок и условия предоставления гарантий :

Гарантии Пациенту предоставляются только на тот объем услуг, которые были фактически оказаны Клиникой и отражены в амбулаторной карте Пациента.

Клиника предоставляет Пациенту гарантии на оказанные услуги при условии соблюдения последним следующих требований:

1. Полное выполнение Пациентом индивидуального плана и всех этапов лечения;
2. Прохождение Пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
3. Первое гигиеническое наблюдение за состоянием протезов на имплантатах производится через месяц после установки постоянной конструкции.
4. Соблюдение Пациентом тщательной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача;
5. Проведение коррекции работы, выполненной Исполнителем, только в Клинике Исполнителя;
6. Незамедлительное обращение в клинику Исполнителя в случае появления дискомфорта в области проведенного лечения;

7. Предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения Пациента к ним за неотложной помощью;
8. Прохождение Пациентом рентгенографии полости рта по рекомендациям врача;
9. Если в период действия гарантии у Пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
10. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

В случае нарушения Пациентом вышеуказанных условий, последний утрачивает право на предъявление требований к Клинике о выполнении гарантийных обязательств.

Гарантийные обязательства не устанавливаются при наличии факторов, на которые врачи клиники повлиять не могут: состояние здоровья Пациента, иммунитет, наследственность, анатомические особенности.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Клинике, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований и санитарно-гигиенических мероприятий.

Гарантия аннулируется в следующих случаях:

1. Если Пациент не приходит на обязательные контрольные осмотры 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
2. Если Пациент не приходит в Клинику на обязательную профессиональную гигиену полости рта 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
3. При невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения
4. Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья.
5. Проведение Пациентом в других лечебных учреждениях коррекции работы, выполненной в Клинике.
6. Если Пациент в процессе лечения обращается к специалисту в другую клинику (ЛПУ) за консультацией по поводу правильного ведения настоящего лечения. В случае, когда эта критика принимается голословно и предъявляются материальные претензии, соблюдая морально-этические нормы и правила в медицине, Клиника вправе расторгнуть с Пациентом договор без возврата денежных средств за уже проведённое лечение;
7. В случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологических состояний организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.
8. Если Пациент самостоятельно обращается в другое лечебное учреждение за оказанием ортопедических услуг или услуг, входящих в План лечения ООО «АЛМАЗДЕНТ» и услуги ему оказывают в другом лечебном учреждении, данный факт означает односторонний отказ Пациента от исполнения условий Договора и влечёт за собой аннулирование всех гарантийных обязательств Клиники. Претензии не принимаются.
В этом случае Исполнитель также вправе расторгнуть договор и прекратить лечение Пациента. При этом Пациенту не производится возврат оплаченных денежных средств, как за изделие, так и за оказанные услуги.

7.4. ПАРОДОНТОЛОГИЯ

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания.

Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащегося врача).

Гарантированный исход лечения определяется только лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

На все виды пародонтологического лечения гарантийный срок/ срок службы устанавливается в 24 часа.

7.5. ОРТОДОНТИЯ

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, а также от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии, четких результатов и отсутствия рецидива.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;

Пациент обязан соблюдать все требования Исполнителя, касающиеся как процедуры лечения и рекомендаций врача, явок на приём, так и последующих профилактических мероприятий, для достижения наилучшего результата лечения и сохранения гарантийных обязательств.

При несоблюдении Пациентом правил гигиены полости рта возможно развитие кариозного процесса в зонах контакта ортодонтической аппаратуры с эмалью зуба, и в этом случае Исполнитель (врач) не несет ответственности за результат лечения и развитие кариозных процессов. Лечение кариеса в данном случае оплачивается Пациентом.

Таблица № 3

«Виды работ, сроки гарантии и средние сроки службы при ортодонтическом лечении»

Виды работ (конструкция аппаратов)	Средние сроки (при соблюдении Пациентом условий обслуживания и рекомендаций по использованию)	
	Срок гарантии	Срок службы
Несъёмный ретейнер	6 мес	6 мес
Каппа ретенционная	3 мес	3 мес
Съёмный ортодонтический аппарат	3 мес	3 мес
Несъёмный ортодонтический аппарат с винтом	3 мес	3 мес
Стандартные миофункциональные ортодонтические аппараты	3 мес	3 мес
Элайнеры (1 ед)	10 дней	20 дней
Вестибулярная пластинка	3 мес	3 месяца
Фиксация брекета	14 дней	До даты снятия брекет-системы

В таблице установлены только средние сроки на работы (услуги) по ортодонтии.

* В срок службы гарантийный срок включен.

ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ АППАРАТОВ

Пациент обязан при любом подозрении на плохую фиксацию аппарата в полости рта немедленно обратиться к своему лечащему врачу.

Пациенту рекомендовано проходить регулярный профилактический осмотр и выполнять профилактическую гигиену полости рта – 1 раз в 3 месяца, на остальных этапах лечения – 1 раз в 6 месяцев, если иной срок не установлен врачом ортодонтом.

Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Денежные средства, уплаченные за аппарат и / или коррекцию ортодонтического аппарата надлежащего качества, к ношению которого Пациент не может привыкнуть, не возвращаются, вследствие отсутствия вины ООО «АЛМАЗДЕНТ» в невозможности Пациента привыкнуть к ношению аппарата.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капп.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластинки;
- 2) дебондинг брекета

Ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, **гарантийные сроки и срок службы на лечение при помощи ортодонтической техники устанавливаются индивидуально для каждого пациента.**

При помощи съемной техники нельзя восстановить правильное смыкание челюстей.

При помощи несъемной техники (лечение несъемными аппаратами – брекетами), успешным результатом лечения является восстановление ровного положения зубов, правильного прикуса и оптимальной окклюзии. Чтобы сохранить достигнутый результат лечения, необходимо соблюдать рекомендации врача и носить несъемный ретейнер не менее 3 лет для закрепления положительного эффекта лечения.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,
- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);
- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты), в течение всего срока ношения ортодонтической конструкции.

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов (брекеты) во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства в случае отклейки брекетов: механической и адгезивной.

Механическая. По вине пациента. При этом клей остается на зубе, а площадка брекета чистая. Если такая отклейка происходит до 2 раз за курс лечения, пациент обязан оплатить фиксацию согласно установленным расценкам, стоимость брекетов лишь в случае их поломки или потери. В противном случае клиника оставляет за собой право отказать пациенту в дальнейшем лечении.

Адгезивная. Обусловлена нарушением адгезии (попала влага при фиксации). Клей остаётся на брежете. Повторная фиксация пациентом не оплачивается. Оплата взимается только за брекет в случае его потери или поломки.

При поломке ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту.

В случае поломки ортодонтической дуги или иных элементов брекет-системы стоимость новой дуги (элемента) оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту.

Гарантийные обязательства не распространяются в случае:

- ношения пациентом только съёмных ретенционных аппаратов (каппа, пластинка);
- только проволочных ретенционных конструкций;
- отказа пациента от ретенционных аппаратов;
- неявки на гарантийный профосмотр.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется:

- на съёмные ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съёмной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту

Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СЪЕМНЫХ КАПП (ЭЛАЙНЕРОВ)

Ортодонтическое лечение Пациента с применением съемных ортодонтических капп (элайнеров) является неотъемлемой частью комплексного стоматологического лечения.

Элайнеры объединяют индивидуальную клиническую ситуацию Пациента и сложную компьютерную технологию, чтобы оптимально подобрать план лечения и приблизиться к желаемому результату. Особенности ортодонтического лечения с применением съемных ортодонтических капп (элайнеров) отражены в Информированном добровольном согласии на лечение.

Для каждого Пациента изготавливается индивидуальный набор элайнеров.

Элайнеры обмену и возврату не подлежат.

В случае поломки, деформации, любого механического повреждения съемных капп (элайнеров) в процессе лечения, их изготовление и замена производится за счёт Пациента (Заказчика) по действующему прейскуранту цен.

Гарантийные обязательства Клиники на ретенционном этапе лечения на элайнерах:

- В случае отклейки ретейнера не более чем на 1-2 зуба, без его утери, в течение первого месяца с даты его установки, приклейка ретейнера производится за счёт Исполнителя не более 1 (Одного) раза за первый месяц.
- В случае отклейки ретейнера не более чем на 1-2 зуба, без его утери, в течение второго и последующего месяцев с даты его установки, приклейка ретейнера производится за счёт Пациента.
- В случае отклейки ретейнера более чем на 2 зуба, без его утери, в течение первого месяца с даты его установки, приклейка ретейнера производится за счёт Пациента.
- В случае полной отклейки ретейнера, без его утери, приклейка ретейнера производится за счёт Пациента.

ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ с помощью съемных миофункциональных ортодонтических аппаратов (ЛМ-активаторы, трейнеры, корректоры, пластинки, система Myobrace™ и т.п.)

Лечение на съемных аппаратах в большинстве случаев является первым этапом ортодонтического лечения. **Миофункциональные аппараты подбираются индивидуально, возврату и обмену не подлежат.**

Для достижения результата лечения патологии прикуса, а также красивой гармоничной улыбки может потребоваться второй этап – лечение с помощью брекет-системы.

Особенности ортодонтического лечения с применением съемных миофункциональных ортодонтических аппаратов, а также рекомендации по их использованию отражены в Информированном добровольном согласии на лечение.

Невыполнение данных рекомендаций может повлечь за собой повреждение или поломку аппарата. Заказчик обязан оплатить Клинике стоимость починки аппарата или стоимость изготовления нового аппарата по ценам, действующим на дату оказания данной услуги.

Перелом, трещина в пластмассовых деталях ортодонтического аппарата или его металлических частях, приваривание новых элементов оплачиваются Заказчиком/ Пациентом дополнительно.

Денежные средства, уплаченные за аппарат и / или коррекцию ортодонтического аппарата надлежащего качества, к ношению которого Пациент не может привыкнуть, не возвращаются, вследствие отсутствия вины ООО «АЛМАЗДЕНТ» в невозможности Пациента привыкнуть к ношению аппарата.

В случае утери Пациентом съемных ортодонтических конструкции или деформации аппарата в результате неправильного его использования или эксплуатации, ООО «АЛМАЗДЕНТ» ответственности не несет.

ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

Лечение окклюзионными аппаратами в большинстве случаев также является первым этапом ортодонтического лечения. **Окклюзионные аппараты подбираются индивидуально, возврату и обмену не подлежат.**

Особенности ортодонтического лечения окклюзионными аппаратами, а также рекомендации по их использованию отражены в Информированном добровольном согласии на лечение.

Окклюзионный аппарат представляет собой инородное тело, которое может при случайном вдыхании и проглатывании вызвать серьезные нарушения здоровья.

Пациент обязан при любом подозрении на плохую фиксацию аппарата в полости рта немедленно обратиться к своему лечащему врачу.

ОРТОДОНТИЧЕСКОЕ ЛЕЧЕНИЕ

с применением несъемного аппарата Марко Росса (Marco Rossa)

Особенности ортодонтического лечения с применением несъемного ортодонтического аппарата Марко Росса, а также рекомендации по его использованию отражены в Информированном добровольном согласии на лечение.

Перелом, трещина в пластмассовых деталях ортодонтического аппарата или его металлических частях, приваривание новых элементов оплачиваются Заказчиком / Пациентом отдельно.

Аппарат Марко Росса изготавливается индивидуально, возврату и обмену не подлежит.

В случае деформации аппарата в результате неправильного его использования или эксплуатации, ООО «АЛМАЗДЕНТ» ответственности не несет.

ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

7.6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ НЕСЬЁМНОМ МЕТОДЕ ПРОТЕЗИРОВАНИЯ И ЭСТЕТИЧЕСКОЙ РЕСТАВРАЦИИ ЗУБОВ

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.

Клиника (доктор) устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийный срок и срок службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения (в случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы невозможно определить гарантийный срок и срок службы).

Гарантийный срок – период бесплатного устранения Исполнителем устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине Пациента) составляет **ОДИН ГОД** со дня фиксации ортопедической конструкции в полости рта Пациента.

Срок службы – исчисляется со дня фиксации ортопедической конструкции в полости рта и составляет **ОДИН ГОД**. В этот период Клиника отвечает за существенные недостатки в ортопедической конструкции.

На протяжении установленных сроков Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине Клиники.

Гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены врачом или не быть установленными вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на

зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется Клиникой по следующим позициям: выпадение искусственных зубов из протезов, перелом базиса протеза, разрушение микрозамков и кламеров, расцементировка коронок, сколы керамики - не по вине Пациента.

Гарантийные сроки не распространяются на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему Пациента, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.

В случае, если Пациент не может привыкнуть к протезам, стоимость ортопедических стоматологических услуг Исполнителем не возвращается по причине отсутствия в указанном обстоятельстве вины Исполнителя. При наличии дискомфортных ощущений в полости рта необходимо срочно обратиться к врачу-стоматологу.

До момента сдачи ортопедической конструкции, Пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (несоответствие согласованного цвета, размера или формы зуба);
- выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Обязательным условием предоставления и сохранения гарантийных сроков является соблюдение Пациентом условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д).

ООО «АЛМАЗДЕНТ» устанавливает следующие гарантийные сроки и сроки службы :

- на безметалловые реставрации:
 - Виныры - 1 год.
 - Вкладки керамические - 1 год.
 - Вкладки композитные - 1 год.
- на коронки:
 - Безметалловые (цельнокерамические, на диоксиде циркония) - 1 год.
 - Металлокерамические - 1 год.
 - на бюгельное протезирование - 1 год
 - на протезирование на имплантатах:
 - Коронка цельнокерамическая, на диоксиде циркония - 1 год.
 - Коронка металлокерамическая - 1 год.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов), пародонтоз ;
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме

В данных случаях врач-стоматолог ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию ОДИН месяц, предварительно уведомив об этом Пациента.

Чтобы коронки служили максимально долго, Пациенту нужно соблюдать общие правила:

- дважды в день чистить зубы;
- использовать щетку с мягкой щетиной;
- пользоваться ирригатором и флосс-нитью;
- посещать стоматолога для профилактического осмотра в установленный врачом срок;
- проводить гигиеническую чистку и снятие зубных отложений;
- отказаться от вредных привычек, не грызть семечки, ногти, не курить.

Все лечебные мероприятия (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняется за счет Пациента.

Естественный износ матриц замковых съемных протезов не относится к гарантийным случаям. Их замена осуществляется с оплатой, согласно действующего прейскуранта.

Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется со дня фиксации ортопедической конструкции в полости рта Пациента, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

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.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Причины снижения гарантийных сроков:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

Гарантийные сроки не распространяются:

- на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему Пациента, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.
- 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);

Причины отмены (аннулирования) гарантийных сроков:

- При нарушении графиков профилактических осмотров, профилактической гигиены, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

Для сохранения гарантийного срока и срока службы съёмного протеза является обязательным соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, соблюдение гигиены полости рта, своевременная явка на профилактические осмотры, установленные врачом, и т.д.)

Металлокерамические конструкции не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Металлокерамическими протезами недопустимо разгрызание жесткой пищи, сухарей и сухек, раскалывание скорлупы орехов, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, проводов, открывание пакетов, пузырьков. Следует быть аккуратнее, когда конструкции протезов объединяют

несколько зубов и не позволяют контролировать нагрузку на каждом отдельном зубе, особенно при попадании твёрдых частиц в мягкой пище.

Несоблюдение данных условий, повлекшее за собой дефект металлокерамической конструкции, также не относится к гарантийным случаям и повторные ортопедические работы (услуги) осуществляются за счёт Пациента.

7.7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ СЪЁМНОМ МЕТОДЕ ПРОТЕЗИРОВАНИЯ

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.

Клиника (доктор) устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийный срок и срок службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения (в случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы невозможно определить гарантийный срок и срок службы).

Гарантийный срок – период бесплатного устранения Исполнителем устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине Пациента) составляет **ОДИН ГОД** со дня фиксации ортопедической конструкции в полости рта Пациента.

Срок службы – исчисляется со дня фиксации ортопедической конструкции в полости рта и составляет **ОДИН ГОД**. В этот период Клиника отвечает за существенные недостатки в ортопедической конструкции, возникшие по вине Клиники.

На протяжении установленных сроков Клиника несет ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по её вине.

Гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены врачом или не быть установленными вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие).

Гарантия на постоянные съемные ортопедические конструкции предоставляется по следующим позициям, произошедшим не по вине Пациента:

- **выпадение искусственных зубов из протезов,**
- **перелом пластмассы протеза,**
- **разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).**

Естественный износ матриц замковых съемных протезов не относится к гарантийным случаям . Их замена осуществляется с оплатой, согласно действующего прейскуранта.

Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

В период срока гарантии перебазировка съемных протезов осуществляется на возмездной основе.

Необходимая платная перебазировка съемных протезов и замена фиксирующих элементов в процессе их эксплуатации должна осуществляться Пациентом не реже 1 раза в 6 месяцев.

Перебазировка съемного протеза — это добавление материала в основание протеза, изменение конфигурации протезного ложа в соответствии с альвеолярным отростком, на который опирается базис протеза. Перебазировка протеза спустя какое-то время после его установки необходима из-за изменений, происходящих в тканях при отсутствии естественных зубов и под воздействием протеза.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Причины снижения гарантийных сроков:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

Причины отмены (аннулирования) гарантийных сроков:

- При нарушении графиков профилактических осмотров, профилактической гигиены, предусмотренных планом лечения более чем на 30 дней
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

Гарантийные сроки не распространяются:

- на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему Пациента, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.
- 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);

Для сохранения гарантийного срока и срока службы съёмного протеза является обязательным соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, соблюдение гигиены полости рта, своевременная явка на профилактические осмотры, установленные врачом, и т.д.)

7.8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПРИ ВРЕМЕННОМ ПРОТЕЗИРОВАНИИ

Временное протезирование является частью этапа протезирования и не может считаться законченным лечением.

К временному протезированию относится:

- временное восстановление зуба коронкой из быстротвердеющей пластмассы;
- временное восстановление зуба пластмассовой коронкой, изготовленной лабораторным способом;
- временное восстановление зуба пластмассовой коронкой с литым армированием;
- временное восстановление зуба пластмассовой коронкой по технологии CAD\CAM;
- временное восстановление зуба металлопластмассовой коронкой
- временные протезы

Временная фиксация позволяет проводить примерку постоянных коронок и устранять косметический дефект в период изготовления постоянной коронки. Временная конструкция фиксируется на временный цемент, который периодически требует замены. Данная ситуация не относится к дефектам оказания медицинской услуги и оплата каждый раз производится Пациентом по действующему прейскуранту.

Основным материалом для изготовления временных протезов является пластмасса – материал, впитывающий красители, влагу, имеющий недостаточную устойчивость к стиранию, низкую механическую прочность и точность прилегания к зубу, высокую аллергенность.

В связи с этим использование временных протезов ограничено по времени их функционирования исходя из клинической необходимости. Данные системы требуют тщательной гигиены полости рта с применением дополнительных средств и предметов гигиены (зубные ершики, SuperFloss, ирригатор и др.)

В случае появления подвижности временной конструкции, появления неприятного запаха из под нее, ношение временной конструкции более 1 месяца, необходимо обратиться к врачу для замены временного цемента на новый. Данные ситуации не относятся к дефектам оказания медицинской услуги и оплата производится Пациентом по действующему прейскуранту.

Гарантийные обязательства Клиники ограничены сроком службы временных ортопедических конструкций и составляют ДВЕ НЕДЕЛИ с даты фиксации их в полости рта Пациента.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные согласно врачебным рекомендациям, в установленные сроки.

Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) на последующее лечение аннулируется.

Кроме того, заболевания и осложнения, возникающие у Пациента в результате несвоевременной замены временной ортопедической конструкции, не относятся к дефектам оказания медицинской услуги и после истечения гарантийного срока (2 недели) устраняются на возмездной основе, за счёт Пациента.

Возможные случаи снижения гарантии:

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить в амбулаторной карте.

Причины снижения гарантийных сроков:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

Причины отмены (аннулирования) гарантийных сроков:

- При нарушении графиков профилактических осмотров, профилактической гигиены, предусмотренных планом лечения
- При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии не устанавливаются.
- Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Если Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.
- Если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

Гарантийные сроки не распространяются:

- на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему Пациента , каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.

- 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);

Для сохранения гарантийного срока и срока службы временных ортопедических конструкций является обязательным соблюдение условий по их эксплуатации (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, соблюдение гигиены полости рта, своевременная явка на профилактические осмотры, установленные врачом, и т.д.)

7.9. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ ПРИ ПРОТЕЗИРОВАНИИ НА ИМПЛАНТАТАХ

Устанавливаются два вида гарантии на протезирование зубов на имплантатах:

- 1) Гарантия Производителя (гарантия на техническое изделие)**— изготовитель конструкции обязуется поставлять сертифицированное на территории РФ изделие, без технических дефектов, которые не содержат опасных веществ, имеют правильную форму, а также гарантирует, что имплантат не сломается и будет соответствовать заявленным техническим характеристикам. Срок службы изделия от производителя составляет 1 год.

Имплантат вскрывается в кабинете врача, в присутствии Пациента. Пациенту после установки данного имплантата выдается на руки паспорт (сертификат качества) на данное изделие с вклеенным в него кодом на данный имплантат. Пациент обязан хранить паспорт в течение гарантийного срока на изделие.

Гарантия на технические изделия (имплантаты) составляет 1 год с момента установки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре Пациента врачом 1 раз в три месяца в течение данного срока.

В случае осложнений, которые наступили из-за дефектов вживляемой конструкции, не произошедшей остеоинтеграции, производитель гарантирует замену изделий и оплату лечения Пациента при условии установления причинно-следственной связи в Заключении независимой медико-технической экспертизы.

- 2) Гарантия Клиники (гарантия на медицинскую услугу)** — которая подразделяется на два вида:

2.1. Гарантия на коронку:

Коронка — часть конструкции, которая устанавливается наружно, крепится на абатмент. Она изготавливается из материалов с разными характеристиками, поэтому срок гарантии разный:

- **Коронка из пластмассы — гарантия не более 6 мес.;**
- **Коронка цельнокерамическая, на диоксиде циркония - 1 год;**
- **Коронка металлокерамическая - 1 год.**

Протез – это отдельная ортопедическая конструкция, которую устанавливают после вживления имплантата.

Гарантийные сроки на сам протез составляют:

- **6 месяцев - на адаптационный протез**
- **1 год – на постоянный протез, выполненный из более качественных материалов.**

Коронки из непрочных материалов могут подвергаться сколам, трещинам, со временем на них появляются поры, что не является дефектом оказания медицинской услуги и, в дальнейшем, их замена производится за счёт Пациента.

2.2. Гарантия на медицинскую услугу - гарантия Клиники на то, что все предоставляемые платные медицинские стоматологические услуги безопасны, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, что все периоды и этапы лечения

проводятся на сертифицированном оборудовании, с соблюдением требований санитарно-эпидемиологического режима и будут проходить под контролем профессионального врача.

Клиника гарантирует качество медицинской услуги в течение 1 года с даты оказания услуги.

8. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

ООО «АЛМАЗДЕНТ» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 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;
- 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 предупреждения нежелательных последствий;
- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Исполнителю, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований и санитарно-гигиенических мероприятий.

Возможный дискомфорт, вызванный спецификой стоматологических методик, являясь нормальной реакцией организма на физическое, химическое воздействие препаратов, который проходит в течение разумного срока и о которых Пациент заранее предупрежден, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Исполнителю.

Исполнитель не несет ответственности за последствия, которые могут возникнуть в случае предоставления Пациентом неполной или недостоверной (ложной) информации, сокрытия Пациентом информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваниях, плановых или профилактических вакцинаций, а так же заболеваний, которые не были диагностированы ранее.

Нарушение Пациентом сроков лечения и плана лечения фиксируются Исполнителем в одностороннем порядке путем соответствующих записей в медицинской карте Пациента.

В случае несогласия Пациента с проведением дополнительных исследований, Исполнитель не несет ответственности за результаты обследования и достоверность диагноза. При этом плата, внесенная Пациентом за оказанные услуги, не возвращается.

Исполнитель не несет ответственности за некачественные услуги, оказанные ранее Пациенту в другом медицинском учреждении, в случае если такое некачественное оказание услуг повлияло на качество услуг Исполнителя.

9. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ:

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент вначале должен незамедлительно обратиться (по телефону или лично) в Клинику, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

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

Все споры, разногласия или претензии, возникающие или касающиеся вопросов связанных с оказанием медицинской помощи решаются путем переговоров, на основании письменного заявления.

Лечащий врач извещает о данном случае главного врача Клиники (председателя Врачебной комиссии).

После осмотра Пациента лечащий врач, при необходимости, организует совместный осмотр Пациента членам ВК , которые принимают решение, считать ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

При несогласии Пациента с выводами врачебной комиссии и при не достижении согласия между сторонами, спор может быть передан на рассмотрение независимого эксперта, имеющего право и лицензию на занятие данной деятельностью или экспертов территориальных организаций Стоматологической ассоциации (общероссийской).

Исполнитель не принимает в качестве безусловного доказательства претензии по качеству медицинских услуг, в основе которых лежат медицинские записи, выданные специалистами (врачами) иных медицинских организаций , которые не являются врачами –экспертами и полученные Пациентом не в рамках проведения медицинской экспертизы.

Во исполнение Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. №1006 и от 11 мая 2023 г. № 736, Клиника предупреждает:

- о возможности получения соответствующих видов услуг и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденной Правительством РФ . Услуги по полису ОМС Исполнитель не оказывает.

- о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

- что в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Пациент/Заказчик обязан соблюдать режим лечения и правила поведения в медицинской организации.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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

УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!

Наша клиника всегда с пониманием и лояльностью относится в каждой конкретной ситуации, которая касается гарантийных работ.

Обязательное условие для соблюдения гарантийных обязательств - пациент должен приходить на профилактические осмотры после лечения и выполнять все рекомендации врача.