

УТВЕРЖДАЮ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
ООО «Частная практика Ирины Зайцевой»
/Зайцева И.Н./



ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных обязательств
и сроков службы при оказании стоматологических услуг
в ООО «Частная практика Ирины Зайцевой»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее положение разработано в соответствии с ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей», установленными отраслевыми стандартами.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
 - проведение консультации и консилиума врачей;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
с учётом показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) и альтернативного планов лечения;
 - использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;
 - 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;
- 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 предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение платных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
 - 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).

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

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

Гарантийный срок — период, в течении которого исполнитель (медицинская организация) обязан удовлетворить требования пациента относительно любых (существенных и несущественных) недостатков о вещественного результата стоматологических работ, возникших по вине исполнителя.

Недостаток - это несоответствие результата стоматологических работ требованиям стандартов качества, предъявляемые к продуктам данного вида.

Несущественный недостаток - это легко устранимый недостаток или недостаток, не препятствующий использованию результата стоматологических работ в соответствии с его назначением.

Существенный недостаток - это неустранимый или устранимый при больших затратах времени и/или средств недостаток, способный стать причиной разрушения стоматологических работ или препятствующий его использованию по назначению.

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

Срок службы - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.).

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

• обработка и пломбирование корневых каналов;

• профессиональная гигиеническая чистка полости рта;

• временная пломба;

• ортодонтическое лечение;

• хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного

имплантата и др.);

• лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;

• отбеливание зубов.

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

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

1.6. Гарантии устанавливаются:

• на каждую конкретную выполненную работу;

с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач информирует пациента.

1.7. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы или процента вероятности успешности лечения) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

1) состояние общего здоровья и возраст пациента;

2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;

3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.):

4) сложность данного случая лечения;

5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;

6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

1.8 Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:

1) если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся)

заболевания внутренних органов, заболевания эндокринной или иммунной системы, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- 2) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 3) если пациент будет посещать осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- 4) если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- 5) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 6) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 7) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

1.9 В целях представления пациента о гарантийных сроках определяются: -средние гарантийные сроки и средние сроки службы для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1); средние проценты вероятности успешности лечения для случаев лечения, где сроки установить невозможно (См. Приложение 2).

2. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

2.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

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

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

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

2.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент заполняет форму отказа (приказ Минздрава № 1177н) от рекомендованного лечения и расписывается о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком устанавливается индивидуально;

2.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

2.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т. ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

2.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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

2.1.10. Пациент пользуется временными коронками больше рекомендованного срока, что часто приводит к развитию кариеса.

2.2 В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента). Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе,

возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

3.1. Настоящее Положение действует до момента принятия соответствующих нормативных актов на федеральном или территориальном уровне, регулирующих взаимоотношения пациентов и организаций, оказывающих стоматологические услуги.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы).

I. Обязательные гарантии.

Исполнитель 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 по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), 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.
- составление рекомендуемого (предлагаемого) и альтернативного планов 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 ассистентов;
- 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 платных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

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

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг:

1. Услуги по терапевтической стоматологии:

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги, направленные на восстановление эстетики и функций зубов, пораженных кариесом, пульпитом и периодонтитом (два последних связаны с работой в корневых каналах), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по функциональному восстановлению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы и т.д.).

Признаками завершения услуги являются:

- при кариесе - поставленная постоянная пломба;
- при пульпите и периодонтите - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Поверхностный кариес и некариозные поражения	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Средний кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эндодонтическое лечение	1 месяц	1 месяц	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Профессиональная гигиена	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется в силу привычного поведения при осуществлении гигиены и особенностей питания
Перелечивание (вероятностный прогноз 60%)	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Отбеливание (ZOOM, Opalescent)	1 месяц	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет)	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца

*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

Гарантийный срок сохраняется при индексе КПУ (сумма кариозных, пломбированных и удаленных зубов) = 10 – 13 на 30%, при индексе КПУ >18 на 50%.

Гарантийный срок аннулируется в случаях:

1. не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
2. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
3. замена временного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таких замечаний Пациенту будет отказано.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки) , виниры;
- съемные конструкции: полные пластиночные съемные конструкции, частично съемные, ацеталовые;
- пластиночные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);
К временным ортопедическим конструкциям относятся:
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Коронки			
Из пластмассы временные	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Временные длительного ношения (до 6 мес.)	1 месяц	6 месяцев	
Цельнолитые	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические (любой сплав)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Пластмассовый протез, ЧСПП, ПСПП	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Виниры из керамики, коронки, накладки Cerec	1 год 2 года	1 год 2 года	В соответствии с рекомендациями лечащего врача В случае выполнения полного рекомендованного плана тотального протезирования за исключением утвержденных ограничений

*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

Примечание:

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

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются:

- при наличии бруксизма;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

– наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен после консультации у врача парадонтолога. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год системой Vector;

– отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;

при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет Пациента.

– если в период лечения у врача Пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;

– при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяцев), гарантия аннулируется (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);

- если Пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;

– возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Пациента;

- непредоставление Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- неиспользование рекомендованной защитной каппы

Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

– Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

– Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается.

– Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

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

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

В период срока гарантии и срока службы перебазировка и замена матриц ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

3. Услуги по пародонтологии.

Пародонтология — это один из разделов стоматологии, занимающийся лечением и профилактикой заболеваний опорного аппарата зуба, т.е. пародонта.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по устранению воспалительных заболеваний пародонта, которые включают консервативную терапию и различные хирургические методики.

Успешность лечения пародонтологического заболевания зависит от множества факторов: общего состояния организма, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта – периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача.

Гарантированный исход лечения определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

4. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению аномалий и деформаций зубочелюстной системы с помощью ортодонтических аппаратов.

Поскольку ортодонтическая стоматология является неточной наукой и какое-либо вмешательство в биологический организм человека приводит к определенной степени риска, гарантировать конкретные результаты и сроки невозможно даже при идеальном выполнении работы (услуги).

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
- каппа однослойная	3 месяца	8 месяцев	1 раз в месяц
- несъемный ретейнер	4 месяца	8 месяцев	По назначению врача
- ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 3 недели
Цементировка ортодонтического кольца	6 месяцев	До момента снятия аппаратуры	1 раз в месяц
Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппаратуры	По назначению врача

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

Примечание:

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

2. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в каппе, механическое воздействие на аппарат, использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток, приём твердой пищи и т.д.),
- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;

- после завершения работы (услуги) Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта и отбеливание;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое);

1. Первичная обработка и пломбирование корневых каналов:

Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 80% - 85% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Повторная обработка и пломбирование корневых каналов: при повторной эндодонтическом лечении (перелечивании) благоприятный результат достигается в 60% случаев.

3. Гарантийные обязательства при постановке имплантатов.

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Классическая имплантация:	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 месяца
Имплантация с немедленной нагрузкой	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 месяца

При оказании услуг по имплантологии Исполнитель в обязательном порядке:

- проводит обследование и учет общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использует сертифицированные титановые имплантаты ведущих зарубежных фирм;
- проводит операцию в условиях уровня стерильности как при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- оказывает максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 1 года и более.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на

приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

4. Удаление зуба.

В случае возникновения необходимости удаления зуба, операции резекции верхушки корня, Исполнитель обеспечивает максимально-безболезненное хирургическое вмешательство и адекватные методики. Гарантируется бесплатное проведение манипуляций по устранению боли, воспаления, кровотечения, отёка.

5. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).

Излечение пародонтита невозможно.

Исполнитель гарантирует Пациенту в 50 - 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

IV. Снижение гарантийного срока и срока службы.

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма 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).

V. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- 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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у Пациента неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если Пациент не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- невыполнение Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

- если в период лечения у врача Пациент будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если Пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- не предоставление Пациентом полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Пациента;
- отказ Пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.

МЕТОДИКА для определения недостатков

1. Терапевтическая стоматология.

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

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

К категории **существенных недостатков** относятся следующие:

- 1) Выпадение пломбы,
- 2) Подвижность пломбы,
- 3) Отлом части коронки зуба.

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

2. Ортопедическая стоматология.

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

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.