

ПОЛОЖЕНИЕ

Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Центр эстетической стоматологии»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ ПОЛОЖЕНИИ

1.1. ИСПОЛНИТЕЛЬ – юридическое лицо, оказывающее (предоставляющее) медицинские (стоматологические) услуги; в настоящем Положении Исполнителем называется ООО «Центр эстетической стоматологии» (ИНН 7807271428), расположенного по адресу: г. Санкт-Петербург, бульвар Новаторов, дом 11, литера А, пом.25–Н (комн.4–9; 12–13; 16).

1.2. КЛИНИКА – медицинское учреждение, которое в настоящем Положении представляет Исполнитель, месторасположение Клиники совпадает с юридическим адресом Исполнителя.

1.3. ПОТРЕБИТЕЛЬ – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является Пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.4. ПАЦИЕНТ – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи; далее по тексту может называться также «Потребитель».

1.5. УСЛУГА – в настоящем Положении это платная медицинская (стоматологическая) услуга, оказываемая Исполнителем Пациенту.

1.6. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой конструкции из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем конструкцию (стоматологическую).

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Гарантийный срок – период бесплатного устранения исполнителем устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

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

1.7. СРОК СЛУЖБЫ – это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услуг, пациент вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги или по причинам, возникшим до этого момента.

Срок службы услуги (стоматологической конструкции) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого оказанная услуга (стоматологическая конструкция) пригодна к использованию по назначению. Это период, когда исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания в соответствии с Порядками оказания стоматологической помощи, утвержденными министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.8. НЕДОСТАТОК стоматологической услуги – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов (протоколов лечения).

1.9. СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК – недостаток, который в течение срока службы делает невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в оказанной услуге, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом), если иной срок не оговорен сторонами.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

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

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Центр эстетической стоматологии» (далее – Клиника) разработано во исполнение требований Гражданского кодекса Российской Федерации,

Закона РФ от 07.02.1992 №2300–1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации» от 4 октября 2012 г. №1006.

2.2. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания стоматологических услуг.

2.3. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги (работы), при которых имеется о вещественный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым Пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям, пломбам, установленным вкладкам при восстановлении анатомической формы зубов, имплантатам.

2.4. Гарантийные обязательства на все оказанные медицинские услуги (выполненные работы) могут утрачиваться при нарушении Пациентом условий настоящего Положения, Договором на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг и врачебных рекомендаций.

2.5. Клиника гарантирует безопасность оказания медицинских услуг за счет строгого соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, использования разрешенных к применению на территории Российской Федерации технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания медицинских услуг, оказания видов медицинских услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, проведение лечения специалистами, имеющими право на осуществление данного вида медицинской деятельности, оказания медицинских услуг в соответствии с порядками оказания и стандартами медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций.

2.6. В соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациентов информацию о сроках службы и гарантийных сроках путем размещения настоящего Положения на информационном стенде в помещении Клиники и на сайте в сети «Интернет» (<https://implantida.spb.ru>).

2.7. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре);
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение 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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

2.8. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложений, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке.

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

2.10. В соответствии с установленными гарантиями ООО «Центр эстетической стоматологии» безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

2.11. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «Центр эстетической стоматологии».

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

3.1. Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- соблюдение безопасности, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования, а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (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 стоматологов всех профилей, зубных врачей, зубных техников;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (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 бесплатных 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 стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.2. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг.

3.2.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов перед протезированием или ортодонтическим лечением.

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

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи с использованием стоматологических материалов российского производства.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб			
1. Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиномерного)			
1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.3.	III класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.4.	IV класс по Блэку	нет	0,5 месяца
1.5.	V класс по Блэку	нет	нет
2. Пломба из композита химического отверждения			
2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
3. Пломба из композита светового отверждения			
3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
3.2.	III класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
3.3.	II, IV, V, VI классы по Блэку	6 месяцев	1 год

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи с использованием стоматологических материалов импортного производства.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб			
1. Пломба из стеклоиномерного цемента			
1.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3.	III класс по Блэку	1 год	2 года
2. Пломба из композита светового отверждения			
2.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
2.2.	III класс по Блэку	6 месяцев	1,5 года
2.3.	II, IV, V, VI классы по Блэку	6 месяцев	1 год

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

Гарантия аннулируется:

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);
- при невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются;
- при замене временного лечебного 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) гарантия со стороны Клиники не предоставляется.

3.2.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

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

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлические, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, из диоксида циркония);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами);
- при протезировании с опорой на импланты;
К временным ортопедическим конструкциям относятся:
- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической стоматологической помощи.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1. Вкладки			
1.1.	штифтовая культевая вкладка металлическая	1 год	2 года
1.2.	штифтовая культевая вкладка на основе диоксида циркония	1 год	2 года
1.3.	Окклюзионная вкладка из композита	6 месяцев	1 год
1.4.	Окклюзионная вкладка керамическая	9 месяцев	1,5 года
	Винир керамический Е-Макс	9 месяцев	1,5 года
2. Коронки			
2.1.	из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.2.	из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.	Коронки цельнолитые из КХС	1 год	2 года
2.4.	Коронки цельнолитые с облицовкой из композита	1 год	2 года
2.5.	коронки на основе диоксида циркония	1 год	2 года
2.6.	Коронки керамические Е-Макс	1 год	2 года
3. Мостовидные протезы			
3.1.	Цельнолитые из КХС	6 месяцев	1 год
3.2.	Пластмассовые	6 месяцев	1 год
3.3.	Металлокерамические	1 год	2 года
3.4.	На основе диоксида циркония	1 год	2 года
4. Съемные протезы			
4.1.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
4.2.	Телескопический протез	1 год	2 года
4.3.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
4.4.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
4.5.	Напыление	3 месяца	6 месяцев
5. Конструкции с опорой на имплантаты			
5.1.	Одиночная коронка М/К ; На основе диоксида циркония	1 год	2 года
5.2.	Мостовидный протез М/К ; На основе диоксида циркония	1 год	2 года
5.3.	Постоянная акриловая конструкция All in 4, All in 6.	1 год	2 года
5.4.	Временная конструкция длительного ношения с опорой на имплантаты	6 месяцев	1 год

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- при ремонте съемных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и пр.);
- при повторной фиксации коронок, вкладок, мостовидных протезов, подлежащих замене в соответствии со сроками службы.

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

- наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливается врачом индивидуально;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен; при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач стоматолог-ортопед имеет право не устанавливать гарантийный срок на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом потребителя (пациента);
- исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте и в Акте приемки оказанных услуг;

- отторжение имплантата, откол облицовки коронки зуба, пломбы, перелом протеза, отёк – указанные обстоятельства не являются отрицательным результатом ортопедического стоматологического лечения, а одним из допустимых осложнений. Корректировка плана лечения при наступлении указанных обстоятельств при оказании ортопедической стоматологической помощи может быть произведена лечащим врачом по ходу ее оказания с обязательным уведомлением об этом потребителя (пациента).

3. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность исполнителя снимается.

5. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (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;
- при протезировании с опорой на импланты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантов. При наличии у пациента хронических заболеваний гарантийный срок и срок службы устанавливается врачом индивидуально. Гарантийный срок и срок службы не устанавливается в случае потребления пациентом табака.

3.2.3. Услуги по ортодонтической стоматологии.

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

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

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

№	наименование	Срок гарантии	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет–системы			
1.	Каппа однослойная	1 месяц	6 месяцев
2.	Несъемный ретейнер	1 месяц	2 года
3.	Съемный аппарат одночелюстной	1 месяц	6 месяцев
4.	Съемный аппарат двухчелюстной	1 месяц	6 месяцев
5.	Несъемный элемент аппаратуры	1 месяц	5 лет

Примечание:

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

2. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в торговых организациях.

3. 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.);
- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов по направлению врача ортодонта;
- когда после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

3.2.4. Услуги при проведении дентальной имплантации.

При проведении медицинского вмешательства - дентальной имплантации - предоставляются следующие гарантии:

- на имплантат - гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения, дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации, отсутствия у него визуально определяемых дефектов (производственного брака), которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях.

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет производитель;

- на имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство - дентальная имплантация – 1 год.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табака;
- нанесения травмы третьими лицами;
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода;
- установка сторонней организацией на имплантат зубного протеза;

- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога-хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдения рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса);
- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и непосещение врача стоматолога-хирурга в сроки: через 6 месяцев, через год после установки имплантата и 2 раза в год в последующем.

3.3. Стоматологические услуги, на которые не устанавливаются гарантийные сроки.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения (о данных рисках пациент информируется врачом посредством двухстороннего подписания информированного добровольного согласия), к их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- хирургические манипуляции, в том числе, пародонтологические, связанные с пластикой тканей (мягких и твердых); а также манипуляции, связанные с удалением экзостозов (оплачиваются дополнительно);
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- профессиональное отбеливание зубов.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке. На рентгенологическое обследование гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются.

3.3.1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма пациента.

При обработке и пломбировании корневых каналов: при лечении каналов с применением микроскопа благоприятный результат в среднем достигается в 85% – 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения – 93%. При первичном лечении зубов и наличием изменений на рентгенограмме успех составляет 70–80%. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, канала зуба благоприятный результат достигается в 60–65% случаев. При сочетании перелечивания ранее леченого канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех составляет 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов составляет 90% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.

3.3.2. При проведении операции костной пластики: нормальный прирост костной ткани в области наращивания костной ткани для последующей установки имплантата составляет 60–70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно – остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

3.3.3. Постановка имплантатов

Срок приживаемости имплантата составляет от 3–12 месяцев. Приживление имплантатов происходит в 90% случаев. Однако, есть случаи, когда имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (его нельзя использовать как опору для зубного протеза) при полном соблюдении врачом стандарта проведения операции имплантации.

В случае отсутствия остеоинтеграции до протезирования и при соблюдении Пациентом рекомендаций врача, Клиника в отдельных случаях может добровольно принять решение о единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) стоимости услуги (операции) в счет проведения повторной операции или альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) услуги (операции) Пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в медицинской документации Пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на Пациента.

3.3.4. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет максимально безболезненно вне периода обострения; с адекватным хирургическим вмешательством. Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

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

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

4. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. При КПУ зубов (показатель, отражающий интенсивность поражения кариесом) 13–18 сроки снижаются на 30%.

5.2. При КПУ более 18 – сроки снижаются на 50%.

5.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) гарантийный срок уменьшается на 50%.

5.4. Влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания).

5.5. Снижение иммунологической реактивности организма пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями.

- 5.6. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств (гормональных, психотропных, наркотических, кислосодержащих препаратов) при лечении общих заболеваний – гарантия не предоставляется, срок службы уменьшается на 80%.
- 5.7. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.
- 5.8. Пациенту не предоставляется гарантия и не устанавливаются сроки службы при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей (если есть показания для дальнейшего протезирования).
- 5.9. На лечение у пародонтолога гарантийные сроки не предоставляются.
- 5.10. На лечение корневых каналов или при перелечивании корневых каналов гарантийные сроки не предоставляются.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения, т.к. это лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача пациент параллельно лечится в другой стоматологической клинике - исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за стоматологической помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- если пациент будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 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.

7. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ ПАЦИЕНТА С ЦЕЛЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- Цвет пломбы соответствует цвету эмали фронтального зуба (да/нет);
- Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- Оклюзионные и/или межзубные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют возрастной норме/нарушены).

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

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки витального («живого») зуба.

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

7.2. Ортопедическая стоматология.

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

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

7.3. Существенные недостатки - подлежат устранению в пределах срока службы:

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

8. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

- 8.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и/или услугам в период гарантийного срока пациент должен обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

- 8.2.** После проведения осмотра, врачу необходимо написать служебную записку на имя главного врача. После получения записки, Главный врач совместно с врачебной комиссией принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.
- 8.3.** Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.
- 8.4.** В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложив суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).
- 8.5.** В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:
- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
 - в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.