

Утверждаю _____
Г.М.Томилина
Директор ООО «Стоматология
доктора Томилиной» 01.01.2019
(на 13 листах)

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Стоматология доктора Томилиной»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ, ФЗ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006).

1.2. Стоматологическая клиника, оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты — потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 10.04.2012 г. N 1006) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока.

2. Определение основных понятий

2.1. Гарантия качества лечения — это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.2. Гарантийный срок — это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

2.3. Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления)

и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

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

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

2.4. Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

2.5. Существенный недостаток — это недостаток, который делает в течение срока службы 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 в случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

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

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

3. Права и обязанности Учреждения и Пациента

3.1. 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 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 со стоянием 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.

3.2. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 к настоящему Положению и

исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения.

3.3. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, имеют установленные гарантийные сроки 24 часа, в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения в силу индивидуальных особенностей организма Пациента. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

3.4. Срок гарантии при установке постоянных протезов (ортодонтических аппаратов) исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов) в процессе носки.

- Учреждение не несет ответственности за недостатки и существенные недостатки, если пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленные Настоящим положением обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- самостоятельно или с привлечением третьих лиц пытался провести ремонт ортопедического протеза или ортодонтического аппарата подручными средствами;
- по не уважительным причинам, не предупредив лежащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;
- настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но гарантийный срок на такие услуги устанавливается 24 часа;
- Пациент не соблюдает рекомендации лежащего 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, протоколами).

3.5. 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.

3.6. 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 стоматологическую клинику.

4. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Учреждение 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 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, зубных техников и ассистентов;
 - 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 осложнения возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведения контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или необходимости предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

5. Условия предоставления гарантийных сроков

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев (в случае лечения молочных зубов — не реже 1 раза в 3 месяца);
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- коррекция окклюзионных контактов не реже 1 раза в 6 месяцев;
- перебазировка съемных протезов не реже 1 раза в год;
- замена втулок эластичной матрицы в съемных бюгельных протезах, но не реже 1 раза в год;
- соблюдение рекомендаций врача.

6. Снижение гарантийного срока

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы

1. Сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50% по следующим причинам:
 - влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
 - снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
 - прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
 - невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
 - самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, неназначенных врачом);
 - нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определения врачом, 2 и более;
 - при КПУ 18) и более (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы).
2. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) — 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%:
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки снижаются на 70%, согласно Индексу зубного налёта (Silness & Loe, 1964)
4. При следующих показателях гарантия снижается на 25%
 - консольная конструкция;
 - разрушение коронковой части зуба более 1/2 части.

7. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

Гарантия аннулируется в следующих случаях:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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 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 стабильных качественных показателей своей работы;
- невыполнение потребителем (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 потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ эластичных втулок бюгельных съемных протезов.

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

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 под протезирование.

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 постановкой постоянной пломбы.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Постановка пломб, эстетическая реставрация			
1	Пломба из химического композита «жидкость-порошок» и		
1.1	I, VI классы по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.5	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.6	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и	6 месяцев	1 год
2	Пломба из химического композита (паста-паста)		
2.1	I, II, III, IV, V, VI класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.2	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и	6 месяцев	1.5 года
3	Пломба из композита светового отверждения		
3.1	I, V, VI класс по Блэку	1 год	2 года
3.2	II, III класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
3.3	IV класс по Блэку	9 месяцев	1.5 года
3.4	Пломба с парапульпарными, стекловолоконными и	1 год	2 года
4	Виниры	9 месяцев	1.5 года
5	Вкладки	1 год	2 года
6	Лечение молочных зубов при полной санации	6 месяцев	24 месяца

Для терапевтических работ с 18 лет:

При КПУ 13-18 сроки снижаются на 30%;

При КПУ более 18 сроки снижаются на 50%

Для терапевтических работ до 18 лет:

3-6 лет При КПУ 3-6 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 6 сроки снижаются на 50%

7-10 лет При КПУ 6-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

11-14 лет При КПУ 5-8 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 8 сроки снижаются на 50%

15-18 лет При КПУ 7-9 сроки снижаются на 30%

При КПУ < 9 сроки снижаются на 50%

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

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-12.

2. 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.).

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы аннулируются.

4. Замена 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) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «Стоматология доктора Томилиной»

5. В период срока гарантии и срока службы посещение гигиениста осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

6. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа. В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

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:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, винилы;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);

- съемные конструкции: полные съемные конструкции, спеченная керамика, бугельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

- съемные ортодонтические конструкции (каппы)

№	Наименование	Срок гарантии, мес	Срок службы, мес
1	Коронки; зубы		
2	- из пластмассы	12	24
	- цельнолитые	12	60
4	- металлокерамические (любой сплав)	12	60
5	- металлокерамические на имплантате	12	60
6	- из диоксида циркония	12	60
7	Бюгельный протез	12	23
8	Виниры	12	24
9	Съемный пластиночный протез	6	24
10	Съемный пластиночный протез с гибким базисом	6	24
11	Съемные ортодонтические конструкции (каппы)	5 дней	14 дней

Примечание:

- Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.
- На установку временных ортопедических конструкций гарантийный срок устанавливается 24 часа.
- Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:
 - наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
 - наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
 - при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме (не выполнение плана лечения, предложенного врачом-стоматологом) и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 24 часа, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции; терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет 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.
- 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.).
- В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в год.
- В период срока гарантии и срока службы посещение гигиениста осуществляется на

возмездной основе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

8. В период срока гарантии и срока службы коррекция коллизионных контактов осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

9. 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 с стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

10. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям, т.е. конструкция по форме, цвету или размеру зуба не соответствует варианту, согласованному с Пациентом;
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

11. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на эластичные втулки бюгельных съемных протезов. Срок гарантии на эластичные втулки составляет 24 часа.

12. В период срока гарантии и срока службы замена эластичных втулок в бюгельных съемных протезах осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в год.

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 ортодонтической стоматология — неточная наука, 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 после развернутой диагностики по КТ, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии, мес.	Срок службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
2	- каппа однослойная	3	6
3	- несъемный ретейнер	3	6
4	- вестибулярная пластинка	6	12

Примечание:

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

2. 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.).

- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов — стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации ношению ретенционного аппарата.

4. Услуги по хирургической стоматологии

4.1. Удаление зуба

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством при адекватном обезболивании, учитывая возраст и аллергологический статус потребителя.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль, На все виды хирургических услуг, за исключением установки имплантатов, предоставляется гарантийный срок и срок службы 24 часа.

4.2. Операция имплантации

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более (исходя из общепринятых статистических данных).
 - учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
 - использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм.
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимально возможную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- гарантия действует в течении 1 года после имплантации, в случае отторжения имплантата исполнитель бесплатно проводит повторную имплантацию, Стоимость протезирования при этом оплачивается по действующему прейскуранту, либо возврат 100% стоимости имплантации, стоимость протезирования при этом не возвращается.
- . Гарантия не распространяется на синус- лифтинг и костные пластики.

N.	Наименование	Срок гарантии, мес.	Срок службы, мес.
1	Операция имплантации (установка имплантата)	12	60

Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «Стоматологии доктора Томилиной»

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, имеют установленные гарантийные сроки и сроки службы 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью различного рода рисков возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента). Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

При обработке и пломбировании корневых каналов:

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

При проведении операции костной пластики:

На сегодняшний день успех аугментации на в/ч - 80-85%, аугментации на н/ч - 65-70%.

Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

При постановке имплантата:

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

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

В случае отсутствия остеоинтеграции в указанный срок по описанным причинам единоразовом зачете стоимости имплантата и (или) операции в счет альтернативного протезирования либо принять решение о возврате стоимости имплантата и (или) операции пациенту.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также

фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

При лечении заболеваний пародонта:

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

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

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

При проведении клинического отбеливания:

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

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

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

Положение об установлении гарантийных сроков и
сроков службы при оказании
стоматологических услуг в ООО
«Стоматологии доктора Томилиной»

**Методика клинического обследования с целью установления сроков
гарантий
и сроков службы**

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 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/нарушен):

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 зуба
- отлом части пломбы
- изменение цвета пломбы

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

2. Ортопедическая стоматология

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течении 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, части винира, вкладки.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.
- 5) расцементировка несъемных конструкций протезов.