

«УТВЕРЖДЕНО»
Приказом директора
ООО «Стоматология доктора Томиной»
Томилин М.В.

13.05.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
«О ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящее Положение в ООО «Стоматология доктора Томилиной» (далее – Клиника) разработано в соответствии и во исполнение требований:

- статьи 470, 471, 722, 723, 724, 737 ГК РФ;
- преамбулы, статьи 5, 29 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 №736.

1.2. В настоящем Положении определяются порядок и условия установления гарантийных сроков и сроков службы, максимально возможные гарантийные сроки и сроки службы, порядок реализации гарантий, условия выполнения Клиникой гарантийных обязательств.

1.3. Гарантийные обязательства, установленные в настоящем Положении, являются взаимными, то есть обязательными как для потребителя (пациента, заказчика), так и для Клиники.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

1.4.1. **Гарантии** – это установленные Клиникой гарантийный срок и срок службы.

1.4.2. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения в результате стоматологической работы недостатка Клиника обязана удовлетворить требования потребителя (пациента, заказчика) в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.4.3. **Срок службы** – это период времени, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за возникновение в этом периоде существенных недостатков.

1.4.4. **Стоматологические услуги** – это медицинские услуги, направленные на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, имеющие самостоятельное законченное значение и не имеющие овеществленного материального результата.

1.4.5. **Стоматологические работы** – это медицинские вмешательства, направленные на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний, имеющие самостоятельное законченное значение и овеществленный материальный результат, который может сохраняться в течение установленного гарантийного срока.

1.4.6. **Недостаток стоматологической работы** – это несоответствие результата стоматологической работы целям, для которых результат данной стоматологической работы обычно используется, а также условиям договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Клиникой и пациентом.

1.4.7. **Существенный недостаток стоматологической работы** – это неустранимый недостаток результата стоматологической работы или недостаток результата стоматологической работы, который не

может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ УСТАНОВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ.

2.1. Гарантийный срок и срок службы устанавливаются на результат стоматологических работ, так как он имеет ове­ществленный материальный характер и может сохраняться на протяжении установленного гарантийного срока и срока службы.

2.1.1. Результатами стоматологических работ являются:

- временные ортопедические конструкции;
- съёмные постоянные ортопедические конструкции;
- несъёмные постоянные ортопедические конструкции;
- каппы;
- виниры;
- ретенеры;
- съёмные ортодонтические аппараты;
- несъёмные ортодонтические пластины для детей;
- штифтовкладки;
- прямые композитные реставрации;
- непрямые композитные реставрации (пломбы-вкладки);
- пломбы (за исключением временных);
- шины

2.2. Гарантийный срок и срок службы НЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ на оказание стоматологических услуг, так как последние не имеют ове­ществленного материального результата и степень достижения результата оказания услуг во многом зависит от индивидуальных особенностей организма пациента, наличия либо отсутствия у него относительных противопоказаний, клинической картины полости рта и в целом организма пациента.

2.2.1. Стоматологическими услугами являются:

- хирургические медицинские услуги (проведение костной пластики, установка импланта(тов), удаление зуба(ов), пластика мягких тканей и т.д.);
- ортодонтические медицинские услуги (ортодонтическое лечение на брекет-системе, на элайнерах и т.д.);
- пародонтологические медицинские услуги (за исключением установки шины);
- терапевтические медицинские услуги (эндодонтическое лечение – обработка и пломбирование корневых каналов; наложение временной пломбы и т.д.);
- профессиональная гигиена полости рта;
- отбеливание зубов;
- иные медицинские вмешательства, не имеющие законченного ове­ществленного материального результата.

2.3. Гарантийный срок и срок службы начинают исчисляться с момента окончания стоматологической работы, результатом которой начинает пользоваться пациент.

2.4. Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологических работ, установленные в настоящем Положении, являются максимально возможными. Врач может уменьшить гарантийный срок и срок службы, руководствуясь:

- наличием неудовлетворительной гигиены полости рта;
- индексом КПУ (индекс, который отражает интенсивность поражения зубов кариесом);
- наличием у пациента относительных противопоказаний к проведенному медицинскому вмешательству;
- несоблюдением пациентом режима лечения, в том числе невыполнением рекомендаций, несоблюдением установленного плана лечения;
- ранее несоблюдением пациентом условий предоставления гарантий;
- высокой степенью риска наступления неблагоприятного исхода лечения;
- индивидуальными особенностями пациента,
- клинической картиной полости рта и организма пациента в целом.

2.4.1. В случае уменьшения гарантийного срока и/или срока службы на результат стоматологической работы врач фиксирует измененный гарантийный срок и/или срок службы в медицинской карте пациента.

2.5. Клиникой установлены следующие гарантийные сроки и сроки службы:

Результат стоматологических работ	Гарантийный срок	Срок службы
Временная съемная ортопедическая конструкция	3 месяца	6 месяцев
Временная несъемная ортопедическая конструкция	3 месяца	6 месяцев
Постоянный полный съемный зубной протез	1 год	2 года
Постоянный частичный съемный протез (бюгельный протез)	1 год	2 года
Постоянный условно-съемный протез	1 год	2 года
Коронка пластмассовая	4 месяца	6 месяцев
Коронка металлокерамическая, из диоксида циркония (в том числе с керамической облицовкой)	1,5 года	2 года
Мостовидная металлокерамическая ортопедическая конструкция	1,5 года	2 года
Мостовидная ортопедическая конструкция из диоксида циркония (в том числе с керамической облицовкой)	1 год	2 года
Каппа	4 месяца	6 месяцев
Виниры	9 месяцев	1 год
Ретейнер	4 месяца	6 месяцев
Съемный ортодонтический аппарат	3 месяца	6 месяцев

Несъемная ортодонтическая пластина для детей	3 месяца	6 месяцев
Штифтовкладка	3 месяца	6 месяцев
Прямая композитная реставрация зуба	4 месяца	6 месяцев
Непрямая композитная реставрация зуба (пломбы-вкладки)	1 год	1, 5 года
Пломба (за исключением временной пломбы)	1 год	1,5 года
Шина	3 месяца	6 месяцев

2.6. Установление гарантийного срока и срока службы не распространяется также на:

- опорные зубы и/или имплантаты под ортопедической конструкцией;
- временные пломбы;
- матрицы замковых креплений ортопедический конструкций;
- ортопедические конструкции, изготовленные и установленные в другой медицинской организации, и которые подлежали переделке, коррекции в Клинике.

2.7. Перебазировка (коррекция) ортопедической конструкции, как правило, является обязательной частью ортопедического лечения и подлежит оплате со стороны потребителя (пациента, заказчика). Необходимое количество перебазировок определяется индивидуально, исходя из клинической картины полости рта пациента и его индивидуальных особенностей. При этом срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов (ортодонтических аппаратов) в процессе носки..

2.8. После истечения установленного срока службы рекомендуется прекратить использовать результат стоматологической работы, в противном случае возможно причинение вреда здоровью и жизни пациента (информация предоставлена в соответствии со ст.1097 ГК РФ).

3. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ГАРАНТИЙ.

3.1. Если потребитель (пациент, заказчик) в течение установленного гарантийного срока обнаружит недостаток результата стоматологической работы, он вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы либо;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы либо;
- безвозмездного выполнения другой стоматологической работы из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы либо;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

3.1.1. Устранение недостатков результатов стоматологических работ (за исключением существенных недостатков, обнаруженных в период срока службы), выявленных за пределами установленного гарантийного срока, осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.2. Если потребитель (пациент, заказчик) в течение установленного срока службы обнаружит существенный недостаток стоматологической работы, он вправе потребовать безвозмездно устранить недостатки. При этом потребитель

(пациент, заказчик) должен доказать, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Если данное требование не удовлетворено в установленный законом срок или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

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

3.2.1. Устранение существенных недостатков результатов стоматологических работ, выявленных за пределами установленного срока службы, осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.3. Способ устранения недостатка результата стоматологической работы (например, ремонт зубного протеза, его коррекция или его замена) определяется Клиникой (в частности, в лице лечащего врача) самостоятельно исходя из клинической картины полости рта пациента, серьезности обнаруженного недостатка, индивидуальных особенностей пациента и иных факторов.

3.4. В случае если устранение недостатка результата стоматологической работы производится в день приема пациента лечащим врачом (в связи с обращением потребителя с требованием устранить недостаток работы) течение первоначально установленного гарантийного срока и срока службы не приостанавливается.

3.5. В случае если устранение недостатка результата стоматологической работы производится не в день приема пациента лечащим врачом (в связи с обращением потребителя с требованием устранить недостаток работы), а в иной, более длинный промежуток времени, то течение гарантийного срока и срока службы временно приостанавливается до момента устранения выявленного недостатка.

3.6. В случае если способом устранения недостатка результата стоматологической работы выбрана его замена (например, замена полностью сломанного зубного протеза на новый зубной протез) гарантийный срок и срок службы устанавливаются на данный результат заново.

3.7. Установка имплантата является стоматологической медицинской услугой, на которую не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы. Однако в случае отсутствия приживления (остеоинтеграции) имплантата в установленные в информированном добровольном согласии или в ином документе сроки Клиника принимает на себя добровольное обязательство:

- **единожды провести бесплатную повторную установку имплантата.** При этом пациенту бесплатно предоставляется новый имплантат и бесплатно проводится сама операция по его установке. Либо
- **единожды зачесть стоимость ранее установленного имплантата и стоимость операции по его установке в счет альтернативного протезирования.**

3.7.1. В случае, если пациент отказывается от проведения повторной операции по установке имплантата и от предложенного альтернативного протезирования, стоимость имплантата и стоимость операции по его установке не возвращаются.

3.7.2. В случае повторного отсутствия приживления имплантата дальнейшее лечение (вновь проведение имплантации при наличии медицинских показаний и возможностей организма либо проведение альтернативного протезирования) осуществляется за счет потребителя (пациента, заказчика).

3.7.3. В случае утраты имплантата после его приживления (в частности, факт приживления (остеоинтеграции) фиксируется в медицинской карте или его можно определить на рентгенологическом снимке) пациент не может воспользоваться возможностью, предоставленной в п.3.7 настоящего Положения.

3.7.4. В случае, если при бесплатной повторной установке имплантата выявится необходимость проведения дополнительных медицинских манипуляций (проведение костной пластики, использование тромбоцитарных мембран и прочее), стоимость дополнительных медицинских услуг и используемых материалов оплачивается потребителем (пациентом, заказчиком) отдельно.

3.8. В случае утраты имплантата или опорного зуба под ортопедической конструкцией в пределах установленного срока службы стоимость утраченной ортопедической конструкции может быть засчитана в счет альтернативного протезирования ротовой полости при соблюдении пациентом условий предоставления гарантий.

3.9. 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.

4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

4.1. Услуги по терапевтической стоматологии

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 и его осложнений - поставленная постоянная пломба;

№ 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 на пломбу 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 со стороны ООО «Стоматология доктора Томилиной»

5. В период срока гарантии и срока службы на пломбу, 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.

4.2. 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)

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

2. На установку временных ортопедических конструкций гарантийный срок устанавливается 24 часа.

3. 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

4. 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.

5. 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.).

6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в год.

7. 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.

4.3. 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:

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

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

4	- вестибулярная пластинка	6	12
---	---------------------------	---	----

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические аппараты начинает действовать с момента их установки 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 Стоматологии доктора Томилиной в случае назначений врача;
- 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.
- максимально возможную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

5.1.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы

5.2. Сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50% по следующим причинам:

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

6. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ КЛИНИКОЙ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ.

6.1. Клиника исполняет свои гарантийные обязательства перед потребителем (пациентом, заказчиком), установленные в разделе 3 настоящего Положения, при выполнении пациентом всех обозначенных условий предоставления гарантий.

6.1.1. Условия предоставления гарантий:

- соблюдение рекомендаций;
- соблюдение правил использования результатов стоматологических работ;
- соблюдение режима посещений (своевременные явки на приемы, отсутствие пропусков и опозданий на приемы и т.п.);
- выполнение в полном объеме плана лечения;
- отсутствие отказа пациента (законного представителя) от лечения, выполнения плана лечения, от исполнения договора на оказание платных медицинских услуг;
- выполнение назначений лечащего врача;
- явки на осмотры к лечащему врачу Клиники с целью контроля за результатами стоматологических работ и профилактики возникновения сопутствующих стоматологических заболеваний, прямо или косвенно способных оказать влияние на достигнутый результат стоматологической работы, не реже 1 раза в 6 месяцев;
- прохождение профессиональной гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев (в подтверждении данного факта Клиника имеет право запросить у пациента выписку из медицинской карты другой медицинской организации, если данная услуга оказывалась не в Клинике, а пациент обязуется ее предоставить);
- отсутствие вмешательств третьих лиц (в частности, других медицинских организаций) или непреодолимой силы в результаты стоматологических работ;

- отсутствие травм в области головы после завершения стоматологической работы;
- отсутствие получения медицинских услуг в других медицинских организациях, способных прямо или косвенно повлиять на изменение достигнутого ранее в Клинике результата стоматологических работ (в частности, проведение пластических операций в области лица и шеи);
- отсутствия самостоятельного вмешательства в результат стоматологической работы (попытки починки, коррекции стоматологической конструкции, самостоятельное снятие стоматологической конструкции и прочее);
- отсутствие самолечения (принятие лекарственных препаратов, выполнение манипуляций и процедур, не согласованных с врачом Клиники, способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы);
- отсутствия заболеваний (в частности, бруксизма) или состояний организма (в частности, беременности) способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы;
- отсутствия выявления заболеваний (в частности, онкологических заболеваний, остеопороза и т.д.) или состояний организма (в частности, беременности) после завершения стоматологической работы, способных прямо или косвенно повлиять на результат стоматологической работы;
- при обнаружении недостатка результата стоматологической работы обратиться в Клинику не позднее 7 календарных дней с момента его обнаружения и явиться на назначенный прием к врачу Клиники.

**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 единократовом 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.

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.