



Утверждаю

Директор ООО ЗТЛ



А.В. Романов

01.02.2019

## **Положение «О предоставлении гарантий в стоматологической клинике ООО «ЗТЛ» (для пациентов)**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «ЗТЛ» (далее Клиника), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В вопросах качества оказания стоматологической помощи ООО «ЗТЛ» строго руководствуется:

- Гражданским кодексом РФ;
- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»;
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006);
- Отраслевыми стандартами, указаниями.

Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг от 11 мая 2023 года № 736 и другими действующими нормативными актами Российской Федерации;
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

### **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

2.1. Гарантия (фр. *garantie*) — ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

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

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи: из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Учреждением вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.4. Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной

комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

2.5. Гарантия качества /лечения - это определенны й минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

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

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и № 2) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

### **3. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ**

Гарантии, предоставляемые клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстояТельств0 лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

#### **3.1. безусловные гарантии.**

3.1.1. безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение е лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей, общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологи й лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной СТОМДТО/ЛОФИИ стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

3.1.2. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- отказ от не прямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;
- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.1.3. О того, что ООО «ЗТЛ» может предоставлять только безусловные гарантии, врач информирует пациента до лечения. Пациент подтверждает согласие с ограничением гарантий подписью в медицинской документации.

### 3.2. «Прогнозируемые» гарантии

3.2.1. Прогнозируемые гарантии — это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

#### 3.2.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок — это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков - мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

Срок службы — это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез — сломался и т. п.).

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

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы.

При выявлении недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача

(неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).

### 3.2.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые Врач называет пациенту.

Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте (подпись пациента, врача).

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

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития и повторения имеющихся заболеваний и др.);
- сложность данного случая лечения;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

• Обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии.

Сразу после окончания лечения на основании записи в медицинской карте пациента администратором клиники оформляется гарантийная карта пациента, в которой указаны объекты гарантии, сроки гарантии, а также предусмотрены отметки о прохождении профилактических осмотров полости рта, являющихся обязательными условиями сохранения гарантии.

### 3.2.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена;
- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое у специалиста другой клиники;
- если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- если пациент в период гарантийного срока и срока службы будет использовать

определенные средства по уходу за полостью рта

3.2.5. Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях №1, №2, №3 и №4. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный и диабет, заболевания щитовидной железы и т.д. Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру клиники в соответствии с пунктом 9 данного Положения.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В течение гарантийного срока гарантийные замечания пациента рассматриваются по письменному заявлению.

4.4. В соответствии с действующим законодательством клиника обязана:

4.4.1. В течение установленного гарантийного срока отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы пациентом в следствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

4.4.2. В течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет,

что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

#### **5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к Настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 5.2. настоящего Положения.

5.2. 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 (пациент) в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

5.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 10 настоящего Положения, 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, на возмездной основе.

5.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

#### **6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

6.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

6.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний пациента на течение стоматологических

проблем и стоматологическое лечение (обменные нарушения и системные заболевания);

6.1.2. снижение иммунологической реактивности организма (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

6.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

6.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

6.1.5. самолечение стоматологических заболеваний. (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

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

6.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

6.1.8. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются не 50%;

6.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами.

6.2. другие причины, обоснованные лечащим врачом пациента.

## **7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

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

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

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

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента), при этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своем методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание стоматологических услуг пациенту, но ответственности за их качество Исполнитель не несет, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

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

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

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

7.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов;

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

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

## **8. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ**

8.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в клинике стоматологических услугах (квитанцию об оплате, счета, акт выполненных работ).

8.2. Клиника может выдавать своим пациентам гарантийные талоны установленного образца, которые подтверждают дополнительные сроки гарантии на отдельные виды услуг.

## **9. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ**

Если у пациента произошел гарантийный случай необходимо придерживаться следующей последовательности действий:

9.1. Поставить в известность администратора клиники по телефонам:

теп (4872) 73-02-90,

сот. тел. +7-910-15-15-071

о произошедшем страховом случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью - ближайшего дня).

9.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

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

## **10. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

10.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечение корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

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

10.1.3. В период гарантийного срока и службы при несоблюдении рекомендаций врача, неудовлетворительной гигиене, отсутствие проф гигиены полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев, курении и др. возможно изменение цвета пломбы на 1 тон в сторону осветления или потемнения, что не является гарантийным случаем, но возмездно (на платной основе) корректируется лечащим врачом на контрольном профильном осмотре (приеме).

10.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

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

10.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

виниры;

• безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коробки, оксид циркония)

• частичные съемные протезы;

• полные съемные протезы;

• бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

• временные коронки;

• временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

10.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо

случаев, описанных в

Разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов — гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. При уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

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

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

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

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

10.2.10. При протезировании на имплантаты с фиксацией винтовым методом периодическая «раскрутка» и сопутствующий люфт не являются гарантийным случаем, но требуют незамедлительного обращения в клинику для профилактической стяжки. В случае несвоевременной явки по вине пациента и без уважительной причины отмены/переноса запланированной явки клиника не несет гарантии за целостность ортопедического протеза, дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

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

10.2.12. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования

уменьшаются на 50%;

10.2.13. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, а также несоблюдении рекомендаций врача гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

10.3. Гарантии в хирургической стоматологии.

10.3.1. Клиника гарантирует, что все хирургические манипуляции проводятся под адекватным обезболиванием в соответствии с клинической ситуацией, а также пожеланиям пациента при необходимости проведения лечения с использованием анестезиологического пособия;

10.3.2. хирургические операции проводятся в соответствии с протоколами и нормами, используемыми на территории РФ

10.3.3. при проведении хирургических манипуляций соблюдаются все правила асептики и антисептики по программе Анти-СПИД, Анти-гепатит и др.

10.3.4. операции по удалению зубов, корней и части корней зубов удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют частицы зубов)

10.3.5. При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо в ближайшее время обратиться в клинику по телефонам, указанным в разделе 9 настоящего Положения;

10.3.6. Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок согласно Приложению 3 настоящего Положения с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в три месяца. Если отторжение произошло из-за проблем с некачественной конструкцией имплантата, то в этом случае имплантат извлекают, и он будет заменен

на новый за счет компании - производителя.

10.3.7. Гарантия на установку имплантатов (хирургический этап) 1 год.

10.3.8. В случае неудачного исхода хирургической части установки имплантата (отторжение имплантата) при соблюдении пациентом всех правил и рекомендаций врача, графиков осмотров, клиника предоставляет возможность повторной установки имплантатов бесплатно. Пациент проинформирован о том, что данные обстоятельства не действительны в случае несоблюдения пациентом послеоперационных инструкций, нерегулярного гигиенического ухода, ограничений по курению, отказе от приема препаратов, назначенных врачом, протезировании на поставленные имплантаты в другой клинике и прочих рекомендаций, и наставлений со стороны клиники и лечащего врача.

10.4. Гарантии по ортодонтической стоматологии.

10.4.1. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология во многом зависит от индивидуальных особенностей организма (строение, врожденные аномалии, биохимический состав слюны, аллергоанамнез, хронические заболевания и прочее), а также напрямую зависит от участия пациента в ходе лечения (соблюдение обязательных рекомендаций, сроков профосмотров и прочее) и эксплуатации ортодонтических конструкций, врач, который проводит ортодонтическое лечение не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

10.4.2. Исполнитель вправе гарантировать:

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

10.4.3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

10.4.4. При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантии отменяются.

10.4.5. При несоблюдении правил по использованию ортодонтических аппаратов, условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (в том числе использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.), также в случае поломки аппарата по вине Пациента, при несоблюдении рекомендаций лечащего врача по ношению аппарата и режима назначений все гарантии отменяются. При данных обстоятельствах клиника и лечащий врач не могут гарантировать результат лечения.

10.4.6. При отказе или несоблюдении от дополнительного лечения при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов –стоматологов гарантия на ортодонтическое лечение, его результат и эффективность не предоставляется;

10.4.7. Клиника и лечащий врач – ортодонт не могут предоставить гарантий на результат и эффективность ортодонтического лечения пациента в случае, если после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

10.5. Услуги, на которые гарантия не устанавливается.

10.5.1. Выполнение исполнителем работ (оказание услуг), не указанные в Приложении №1, 2, 3 и 4 к данному Положению 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 на возмездной основе.

10.5.2. Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить иногда не представляется возможным: К их числу относятся работы (услуги):

- повторное эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- пародонтологическое лечение;
- наложение повязки (временной пломбы);
- отбеливание зубов;
- операция удаления зуба;
- все виды операции по коррекции формы и объема альвеолярного отростка;

- операции остеопластики, включая синус-лифтинг;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- при восстановлении зубов, разрушенных более чем на ½ объема коронковой части, когда показано несъемное ортопедическое лечение (коронки).

10.6. Клиника гарантирует и обеспечивает качественное оказание услуг и устанавливает гарантийный срок и срок службы на профессиональную гигиену, отбеливание, хирургические манипуляции (кроме имплантации) и другие неовещественные работы и услуги – 1 неделю.

## **11. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. клиническая оценка состояния пломбы производится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования, пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме — отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме — отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы.

11.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

11.2. Ортопедическая стоматология.

11.2.1. Недостатки, которые, должны быть безвозмездно устранены исполнителем (клиникой) в течение действующего гарантийного срока (в случае соблюдения гигиены, своевременных профилактических осмотров и правил эксплуатации ортопедического протеза, соблюдения всех рекомендаций врача):

- при изготовлении вкладок и виниров — изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета,
- рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

## **12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются в одностороннем порядке на основании ЛПА, утвержденного руководством клиники, без дополнительного уведомления пациента об изменениях.

12.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя.

12.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможности с ним ознакомиться в "Уголке потребителя".

12.4. Случаи неурегулированные настоящим Положением регулируются действующим законодательством РФ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из цемента стеклоиономерного (Vitrimer)		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	38 месяцев
2.	Пломба из композита светового отверждения (в т ч эстетическая реставрация)		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку :	12 месяцев	1,5 год
2.3.	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломбы с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
3.	Постановка пломбы на зуб, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой).	-	3 месяца
4.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб		
4.1.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (единичный кариес)	3 месяца	6 месяцев
4.2.	Постановка пломбы на временный (молочный) зуб (множественный кариес)	3 месяца	3 месяцев
5.	Виниры	8 месяцев	1,5 года
6.	Вкладки	1 год	2 года
7.	Временные пломбы	3 дня	3 дня

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 — сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта — сроки уменьшаются на 70%.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании ортопедической помощи\*

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пластмассовые протезы:		
1.1.	Частично съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2.	Нейлоновые протезы:		
2.1.	Частично съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3.	Мостовидные протезы:		
3.1.	Из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2.	Из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
4.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	2 года
5	Коронки:		
5.1.	Из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	Из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	Из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года

5.4.	Из диоксида циркония	12 месяцев	2 года
5.5.	Коронка цельнокерамическая (Е-Max)	12 месяцев	2 года
6.	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
7.	Починка (ремонт) протезов	1 месяц	1 месяц
8.	Протезирование на имплантатах (постоянное из конструкций металлических, металлокерамических, керамических и диоксида циркония)	12 месяцев	2 года
9.	Протезирование на имплантатах временное (из пластмассы)	6 месяцев	1 год
10.	Фиксация на цементы отверждения	12 месяцев	5-7лет
11.	Винтовая фиксация на имплантат**	12 месяцев	

\*Сроки гарантии, указанные в приложении 2 снижаются при несоблюдении требований по эксплуатации и рекомендаций врача согласно п.10.2 данного Положения.

\*\* профилактика винтовой раскрутки и ее своевременная периодическая затяжка не являются гарантийными случаями согласно п. 10.2.10.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 3

#### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды систем дентальных имплантатов

№	Наименование	Срок гарантии*
1.	Дентальный имплантат Osstem (пр-во Южная Корея)	25 лет
2.	Дентальный имплантат Neodent by Straumann (пр-во Бразилия)	пожизненно
3.	Дентальный имплантат Straumann (пр-во Швейцария)	пожизненно
4.		

\*Данные гарантийные сроки установлены непосредственно производителями систем дентальной имплантации. Производитель несет полную ответственность за технические характеристики, их соответствие заявленным характеристикам и свойствам, а также наличие дефектов или производственного брака изделия.

\*\* Производитель вправе уменьшить сроки гарантии на изделие в случае нарушений, установленных внутренними положениями производителей, доступных на информационных источниках публичного доступа.

\*\*\* Срок службы всех дентальных имплантатов заявляется производителями как бессрочный (пожизненный), но также может быть уменьшен производителем в одностороннем порядке при несоблюдении норм и требований эксплуатации изделия.

### ПРИЛОЖЕНИЕ 4

#### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды ортодонтического лечения (в т.ч. ортодонтических конструкций)

№	Наименование	Срок гарантии*
1.	Ретенционные аппараты	15 дней
2.	Несъемный ретейнер, фиксированный на фотополимерный материал	15 дней
3.	Съемный пластиночный аппарат	1 месяц
4.	Ретенционная капша	1 месяц
5.	Фиксация берекета	7 дней

