



Утверждено

ООО «Эстет»

Генеральный директор

Сологуб Ю.Е.

01 марта 2023 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И СРОКАХ  
СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В  
ООО «ЭСТЕТ»**

Томск 2023

**1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг** разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между стоматологической клиникой ООО «Эстет» (Общество с ограниченной ответственностью «Эстет») (далее – Клиника) и Пациентом/Заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств.

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

**3.** При осуществлении своей деятельности Клиника строго руководствуется:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Утвержденными отраслевыми стандартами.

**4.** Настоящее Положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

**5.** Все работы и услуги выполняются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, в соответствии с существующими технологиями; материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

**6. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, Пациентам гарантируется:**

- предоставление полной имеющейся информации о состоянии здоровья в доступной форме (с учетом желания Пациента получать ее);

- проведение, при необходимости, консультаций и консилиума врачей;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- использование методов и технологий лечения, разрешенных к использованию;

- индивидуальный подбор анестетиков, с учетом возраста Пациента, его аллергического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта врача;

- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- установление полного диагноза;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;

- использование в работе материалов и лекарственных средств, в пределах их сроков годности;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- динамический контроль процесса и результатов лечения;

- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**7. Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), Пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков.

В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком/Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы Пациенту, то есть с момента оказания услуги. Средние гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, указаны в **Приложении № 1** к настоящему Положению.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

**Обстоятельства установления гарантии** – это ряд объективных факторов, заявленных Пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- состояние здоровья Пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);

- ситуация в полости рта Пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

- объем выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (Пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;

- особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных Пациентом);

- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в **п. 12 настоящего Положения**.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в **Приложении № 3** к настоящему Положению, **не имеют установленных гарантийных сроков** в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие при этих заболеваниях осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

**8. Срок службы** – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без соразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае возникновения существенных недостатков в выполненной услуге Пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники.

Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, на сайте Клиники либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте или в договоре, или в Акте приемки оказанных услугах.

**9. Правила пользования услугами, имеющими овеществленный результат** (например, пломба, винир, зубная коронка, зубные протезы), влияющие на сохранение гарантийного срока:

- Соблюдать все рекомендации лечащего врача, влияющие на качество услуги (в том числе выполнять врачебные назначения, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);
- Соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;

- Информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья до, в период и после лечения;
- Посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- Посещать профилактические осмотры после установки имплантатов, не реже 1 раза в 6 месяцев;
- Посещать врача ортопеда после проведения ортопедического этапа на имплантатах съёмными конструкциями не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью контроля фиксации винтовых элементов, определения необходимости перебазировки протеза, а также замены фиксирующих элементов.
- При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разбавляющей капшой. Для контроля использования капши и в целях определения срока изготовления новой капши, осмотр не реже 1-го раза в 6 месяцев.
- Осуществлять профессиональную гигиену полости рта каждые 6 месяцев. Для сохранения результата соблюдать рекомендации гигиениста. Приходить на процедуры Вектор-терапии 1 раз в 6 месяцев (по показаниям).
- Соблюдать индивидуальную гигиену полости рта (правильно чистить зубы, использовать зубную нить, ершики, ополаскиватель для полости рта, ирригатор);
- Соблюдать регулярный уход за съёмными протезами, ортодонтическими аппаратами с применением специальных средств по уходу (очищающие таблетки, щетки и др.);
- В случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику, не устранять недостатки в другой медицинской организации. При обращении в другую клинику за экстренной помощью, пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки.

**В случае несоблюдения Пациентом настоящих правил пользования услугами, гарантийный срок прекращается досрочно**, в момент допущения нарушения, влияющего на результат (качество услуги). Бремя доказывания причин возникновения недостатков распределяется в общем порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

**10.** При условии полной санации полости рта и восстановления жевательной функции на 100 %, посещении пациентом гигиениста и профилактических осмотров каждые 6 месяцев, лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу. При этом обязательно делается запись в медицинской карте.

**11. Не относятся к гарантийным случаям возникновение осложнений (ухудшения состояния здоровья), не связанных с качеством самой услуги:**

- В случае если в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- В случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения;
- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой;
- В случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например, отказ удалить старую пломбу, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.);
- В случае невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков;
- В случае отказа или несогласия Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- В случае лечения хронического периодонтита, а также на перелечивание зубов (при вскрытии зуба под пломбой может оказаться обширная кариозная полость, трещина, перфорация или перелом корня, что повлечёт за собой более сложное лечение, либо удаление зуба);
- В случае повторного эндодонтического лечения при невозможности распломбирования корневых каналов, в том числе по причине их сильной кривизны;
- В случае лечения постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;

- На лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса).
- В случае несогласия Пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- В случае, когда по инициативе Пациента, ему оказано лечение или протезирование зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- В случае возникновения аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ;
- В случае установки протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- В случае починки съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- В случае досрочного прекращения лечения по инициативе Пациента;
- В случае форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

## **12. Существующие врачебные методики не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:**

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
  - Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Для сохранения положительного результата лечения необходимо проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
  - При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания Пациента выполнить работу по определенной схеме.
  - При неудовлетворительной гигиене полости рта, влияющей на качество выполненной работы (оказанных услуг), гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.
  - На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее (на пример: замена пломбы, распломбировка и перелечивание корневых каналов и др.)
  - В других случаях, предусмотренных настоящим Положением.
- О сокращении срока гарантии на стоматологические услуги (работы) лечащий врач сообщает Пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

## **13. Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям.**

В случае возникновения замечаний (недостатков) к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока Пациент вправе обратиться в Клинику по телефону:

(8-382-2) 99-55-02 в г. Томске,

(8-382-3) 78-55-55 в г. Северске

или лично и изложить суть проблемы, после чего прийти на бесплатный прием к лечащему врачу. В случае отсутствия лечащего врача, администратор запишет к другому аналогичному специалисту.

После осмотра Клиника принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника может предложить Пациенту предоставить документы, подтверждающие соблюдение рекомендаций врача, данных при установлении гарантии. Клиника оставляет за собой право проведения экспертизы качества. В случае направления Пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от Пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы требования Пациента разрешаются в установленном законодательством РФ порядке.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы Пациенту так же следует обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на Пациенте.

В течение гарантийного срока Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой устранить допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные Пациентом.

14. Методика клинического обследования с целью установления гарантийного события.

#### 14.1. Терапевтическая стоматология:

14.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится 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,
- неудовлетворенность цветом пломбы/реставрации, при условии, что он отличается от цвета, согласованного с пациентом во время приема.

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

#### 14.2. Ортопедическая стоматология

14.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- 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;

## **15. Особенности предоставления гарантии на терапевтическое лечение временных (молочных) зубов:**

В связи с физиологической особенностью временных (молочных) зубов, гарантия предоставляется на сам пломбировочный материал: на пломбу химического отверждения гарантия – 6 месяцев, срок службы – 6 месяцев; на пломбу из композита светового отверждения гарантия 6 месяцев, срок службы – 6 месяцев;

### **Примечания:**

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то это непосредственно влияет на невозможность достижения и (или) сохранения положительного результата лечения (выполненных работ), и, соответственно, влечет прекращение гарантии.

2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков, выше установленных в соответствии с настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных настоящим Положением, устраняются за счет средств страховой компании.

### **Приложения:**

1. Средние гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в ООО «Эстет».
2. Средние проценты успешности лечения, действующие в ООО «Эстет».
3. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается, в силу их специфики.

к Положению о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг в ООО «Эстет»

### Средние гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в ООО «Эстет»

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи в ООО «Эстет»

<b>ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>		Срок гарантии	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения		1 год	1.5 года
Пломба из композита светового отверждения для дальнейшего		1 месяц	3 месяца
Лечение каналов при Пульпите		1 год	1 год
Лечение каналов при Периодонтите		5 дней	1 месяц
<b>ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>		Срок гарантии	Срок службы
Пломба химического отверждения при лечении временного зуба		6 месяцев	6 месяцев
Пломба из композита светового отверждения при лечении временного зуба		6 месяцев	6 месяцев
Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения		3 месяца	6 месяцев

Примечания:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы предусмотрены для Пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса.
2. При КПУ зубов 13-18 сроки службы сокращаются на 30%.
3. При КПУ зубов >18 сроки службы сокращаются на 50%.
4. В случае невыполнения рекомендаций врача, влияющих на качество медицинской услуги, в том числе не проведения профессиональной гигиены полости рта, согласно рекомендованного графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.
5. В связи с физиологической особенностью временных (молочных) зубов, гарантия предоставляется только на пломбировочный материал. Успешность лечения временных (молочных) зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка, состояния полости рта: интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача стоматолога в процессе лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортодонтической стоматологической помощи в ООО «Эстет»

<b>ОРТОДОНТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>	Срок гарантии	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ретенционная Каппа</li> <li>• Несъемные ретейнер</li> </ul>	6 месяцев 3 месяца	1 год 6 месяцев
Съемные и несъемные ортодонтические аппараты:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ортодонтическая пластинка</li> <li>• Трейнеры, ЛМ - Активатор, Миобрейс</li> </ul>	1 год 6 месяцев	1 год 6 месяцев



**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в ООО «Эстет»**

<b>ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
Вкладки внутриканальные	1 год	2 года
Мостовидные протезы, коронки, полукоронки, накладки: <ul style="list-style-type: none"> <li>• пластмассовые (фрезерованные);</li> <li>• * металлокерамические, цельнолитые, из диоксида циркония, цельнокерамические конструкции</li> </ul>	6 месяцев 1 год	6 месяцев 2 года
Бюгельные протезы кламмерная/ замковая /телескопическая фиксация	1 год	2 года
Частичные или полные пластиночные протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 6-12 мес.)	6 месяцев	1 год
Временные пластиночные протезы разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.)	3 месяцев	6 месяцев
Протезирование на имплантах	1 год	2 года

\* Металлокерамические и безметалловые конструкции не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Так, например, металлокерамическими/ безметалловыми протезами недопустимо разгрызание жесткой пищи, сухарей, раскалывание скорлупы орехов, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, проводов. Следует быть аккуратнее, когда конструкции протезов объединяют несколько зубов и не позволяют контролировать нагрузку на каждом отдельном зубе, особенно при попадании твёрдых частиц в мягкой пище.

**Примечания:**

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.
2. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций в полости рта Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте или заказ-наряде.  
Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то это непосредственно влияет на невозможность достижения и (или) сохранения положительного результата лечения (выполненных работ), и, соответственно, влечет прекращение гарантии.
3. В случае невыполнения рекомендаций врача, влияющих на качество медицинской услуги, в том числе не проведения профессиональной гигиены полости рта, согласно рекомендованного графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.
4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у Пациента системных заболеваний срок гарантии определяются с учетом их влияния на качество выполняемых работ.

**ВНИМАНИЕ!** С учетом конкретной клинической ситуации прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в конкретном рассматриваемом случае.

## ИМПЛАНТОЛОГИЯ

Гарантии распространяются на Пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний. Для контроля за состоянием здоровья, в целях сохранения достигнутого результата Пациенту необходимо являться на профилактические осмотры после установки имплантатов не реже 1 раза в 6 месяцев к врачу стоматологу-ортопеду.

Отторжение имплантата является возможным осложнением процесса имплантации, зачастую связанным с качеством оказываемых услуг, а возникающим по причине: аллергических реакций на используемые материалы; приема препаратов снижающих остео интеграцию; несоблюдения рекомендаций врача по гигиене полости рта, курения, употребления алкоголя; ухудшения общего состояния здоровья (обострения хронических заболеваний, развития новых патологий: туберкулеза, бронхиальной астмы, диабета, сердечно-сосудистых заболеваний, онкологии, СПИДа и других болезней);

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, при выполнении всех рекомендаций и назначений врача-имплантолога (в том числе профилактических осмотров, проведения профессиональной гигиены полости рта) Клиника гарантирует в случае отторжения имплантата (до момента постоянного протезирования) осуществить возврат 50% суммы денежных средств от стоимости операции установки имплантата, либо повторную постановку имплантата без учета стоимости расходного материала (костнопластический материал, анестезия, шовный материал). Стоимость имплантата повторно не взимается.

Все скидки, возвраты производятся после рассмотрения клинического случая Клиникой на основании личного заявления пациента (в срок 10 дней).

Клиника вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья Пациента для уточнения причин, повлекших отторжение имплантата. Отказ от предоставления Пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья Пациента приводит к невозможности расценить случай, как гарантийный.

После постоянного протезирования на имплантатах Пациент, с целью контроля за достигнутым результатом лечения, должен:

1. Посещать врача-ортопеда для проведения контроля за конструкцией 1 раз в 6 месяцев.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости и по назначению врача – чаще. Приходить на процедуры Вектор-терапии 1 раз в 6 месяцев (по показаниям).
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку.
4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями Пациент обязан посещать врача-ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки протеза, а также замены фиксирующих элементов.
5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах Пациент должен при необходимости, определенной врачом, пользоваться разобщающей каппой (по показаниям). Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 6 месяцев.

Услуги оплачиваются согласно действующему Прейскуранту.

**ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО РАБОТ (УСЛУГ), СОРАЗМЕРНО МЕНЯЮТСЯ (ПРЕКРАЩАЮТСЯ) ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ!**

## **Средние проценты успешности лечения, действующие в ООО «Эстет»**

### **Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт работы ООО «Эстет» показывает, что:

- при первичном лечении корневых каналов благоприятный результат достигается в 99% случаях.
  - при перелечивании/ распломбировании корневых каналов, результат достигается в 90% случаях.
- Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма Пациента и состояния зубов.

### **Постановка имплантатов**

Средний процент успешности приживления имплантатов составляет 99 % , при выполнении пациентом всех рекомендаций врача в послеоперационный период.

**Установленные имплантаты максимально долго служат при соблюдении нескольких правил:**

- пациент соблюдает все рекомендации и назначения врача;
- пациент приходит на бесплатный профилактический прием не реже 1 раза в 6 месяцев;
- пациент приходит на профессиональную гигиену полости рта 1 раз в 6 месяцев;
- пациент приходит на процедуры Вектор-терапии 1 раз в 6 месяцев (по показаниям).

### **Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:**

- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- использование качественной анестезии при установке имплантата;
- врачебный контроль за процессом остеоинтеграции (приживления) имплантата.

Клиника гарантирует в случае отторжения имплантата (до момента постоянного протезирования) осуществить возврат 50% суммы денежных средств от стоимости операции установки имплантата, либо повторную постановку имплантата без учета стоимости расходного материала (костнопластический материал, анестезия, шовный материал).

Стоимость имплантата повторно **не взимается**.

### **Удаление зуба**

Мы гарантируем, что удаление зуба будет выполнено с грамотным и минимально инвазивным хирургическим вмешательством, в соответствии с клиническим случаем и состоянием полости рта пациента.

Мы также гарантируем профилактику и лечение возможных осложнений в послеоперационный период: воспаление (в виду сложной операции удаления зуба), кровотечение, боль, отек.

### **Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики**

Стоматологические услуги, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики, а также в связи с отсутствием овеществленного результата:

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов);
2. Отбеливание зубов;
3. Наложение повязки (временной пломбы);
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки);
5. Операция удаления зуба;
6. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
7. Костнопластические и мягкотканые операции;
8. Лечение заболеваний, связанных с воспалением пародонта;
9. Втулки (матрицы) и перебазировка протеза в период срока гарантии и срока службы осуществляется на возмездной основе.
10. Пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования;
11. Ортодонтическое лечение. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология- не точная наука врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.
12. Лечение временных (молочных) зубов, при их потере в связи с физиологической сменой.