



ПОЛОЖЕНИЕ «О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГАРАНТИЙ В СТОМАТОЛОГИИ»

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Эстет» (далее – Клиника) и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. 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.*

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

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, 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.

4. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической услуги, пациентам гарантируется:

- предоставление полной имеющейся информации о состоянии здоровья в доступной по форме (с учетом желания пациента получить 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).

5. 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 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 № 2** к настоящему Положению.

Согласно закону 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, состояние гигиены);
- 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, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в **п. 10** настоящего Положения.

Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в **Приложении № 1**, 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.

6. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю 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 несоразмерных 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. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

ВАЖНО!

- Срок службы на стоматологические услуги Клиники составляет в среднем 2 года. (Приложение №1).
- Срок службы на ортопедические работы определяется в соответствии с конструкцией протеза и составляет от 1 года до 5 лет. (Приложение №1).
- Срок службы на установленные у нас имплантаты - от 5 лет и более, при соблюдении нескольких правил (Приложение №3).

Информацию о сроках службы и сроках гарантии, Клиника доводит до сведения пациента, путем размещения информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в Договоре, либо в Правилах оказания стоматологических услуг, либо в настоящем Положении.

7. Условия, при которых гарантия сохраняется:

- Соблюдение всех рекомендаций лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений для сохранения результата от проведенного лечения);
- Соблюдение сроков и плана предполагаемого и согласованного с врачом лечения;
- Информирование врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- Соблюдение графика профилактических осмотров и профессиональной гигиены каждые 6 месяцев.
- Посещение профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- Посещение врача ортопеда после проведения ортопедического этапа на имплантатах съемными конструкциями не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью контроля фиксации винтовых элементов, определения необходимости перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (стоимость услуг согласно прейскуранта).
- При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям, Пациент обязан пользоваться разобцающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.
- Проведение профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев. Для сохранения результата соблюдать рекомендации гигиениста;
- Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта (правильно чистить зубы, использовать зубную нить, ершики, ополаскиватель для полости рта);
- Соблюдение регулярного ухода за съемными 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 ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫХ УСЛОВИЙ, ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИНИКИ ПРЕКРАЩАЮТСЯ.

8. При условии полной санации полости рта, при соблюдении всех рекомендаций врача, при соблюдении графика профилактических осмотров и профессиональной гигиены каждые 6 месяцев, лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу/работу. При этом обязательно делается запись в медицинской карте.

9. Гарантия не распространяется:

- 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 невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных рентгеновских снимков;
- В случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям;
- 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 (под пломбой вполне 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 по причине их сильной кривизны;
- В случае лечения постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;
- 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 прекращения лечения по инициативе Пациента;
- В случае форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

10. Существующие врачебные методики, которые не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов.
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в данном случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшается на все виды стоматологических услуг до 50%.
- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

ОБ УМЕНЬШЕНИИ СРОКА ГАРАНТИИ НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ/РАБОТЫ, ЛЕЧАЩИЙ ВРАЧ СООБЩАЕТ ПАЦИЕНТУ И ДЕЛАЕТ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ЗАПИСЬ В МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЕ.

11. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к регистратору Клиники (по телефону 99-55-02 или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу или Главному врачу.

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

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а так же 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 пациент утрачивает право на гарантию.

Все отказы 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 аннулированию гарантийных обязательств.

В случае отторжения имплантата, комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону 99-55-02 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 том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Примечание:

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

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

Приложение:

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

ПЕРЕЧЕНЬ
стоматологических услуг, на которые гарантийный срок
НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ в силу их специфики:

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов);
2. Отбеливание зубов;
3. Наложение временной пломбы;
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе временные пластмассовые коронки/ протезы);
5. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза;
6. Операция удаления зуба;
7. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
8. Защитные послеоперационные пластинки;
9. Ортодонтическое лечение.

СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ, ДЕЙСТВУЮЩИЕ В КЛИНИКЕ¹

Уважаемые пациенты!

- Условия, при которых гарантия сохраняется, изложены в п.7 настоящих правил.
- Случаи, при которых гарантия не распространяется, подробно изложены в п. 9 настоящих правил.
- Срок службы на стоматологические услуги Клиники составляет в среднем 2 года.

ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
<i>Виды работ:</i>		
*Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса	*1-3 лет	*1-3 лет
*Пломба из композита светового отверждения при лечении кариеса при помощи денального микроскопа	*3-5 лет	*3-5 лет
Пломба из композита светового отверждения для дальнейшего протезирования	1 месяц	3 месяца
Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения	3 месяца	6 месяцев
Восстановление отсутствующих зубов Системой Риббонд	6 месяцев	6 месяцев
Шинирование подвижных зубов	3 месяца	6 месяцев

Примечание: Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакции организма Пациента, состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача!

*При условии полной санации полости рта, при соблюдении всех рекомендаций врача, при соблюдении графика профилактических осмотров и профессиональной гигиены каждые 6 месяцев, лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу/работу.

ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
<i>Виды работ:</i>		
Пломба из композита светового отверждения: <ul style="list-style-type: none"> • Кариес молочного зуба • Кариес постоянного зуба 	3 месяца 1 год	6 месяцев 2 года
Наложение герметика из жидкотекучего композита светового отверждения	3 месяца	6 месяцев
Коронки ЗМ на молочные зубы	6 месяцев	1 год

Примечание: Успешность лечения 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. При соблюдении всех рекомендаций врача, при удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка, процент успешности лечения выше и срок службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных) увеличивается!!!

¹ Указанные сроки взяты исходя из опыта работы клиники.

Виды работ:	ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ	
	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
Бюгельные протезы клammerная/ замковая фиксация	1 год	2 года
Частичные/ полные пластиночные протезы	1 год	2 года
Нейлоновые, ацеталловые протезы	6 месяцев	1 год
Протезирование на имплантах	1 год	2 года
*Цельнолитые/металлокерамические коронки	*1-3 лет	*1-3 лет
*Безметалловые коронки/коронки из диоксида циркония/ виниры/ керамические вкладки	*3-5 лет	*3-5 лет

Примечание: Результат протезирования в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакции организма Пациента, состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача!

*При условии полной санации полости рта, при соблюдении всех рекомендаций врача, при соблюдении графика профилактических осмотров и профессиональной гигиены каждые 6 месяцев, лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу/работу.

Виды работ:	ОРТОДОНТИЯ	
	Средние сроки (годы, месяцы)	
	Гарантийный срок	Срок службы
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
• Каппа	6 месяцев	12 месяцев
• Несъемные ретейнер	3 месяца	6 месяцев
Съемные и несъемные ортодонтические аппараты:		
• Аппарат Дерихсвайлера	4 месяца	8 месяцев
• Ортодонтическая пластинка	12 месяцев	12 месяцев
• Трейнеры, ЛМ - Активатор, Миобрейс	6 месяцев	6 месяцев

Примечание: Результат ортодонтического лечения в каждом конкретном случае зависит не только от качества его исполнения, но и общей реакции организма Пациента, состояния зубов и выполнения всех рекомендаций врача!

Ортодонтические аппараты требуют тщательного ежедневного ухода. Внимательно читайте инструкцию по использованию и выполняйте все рекомендации врача по уходу за съемным аппаратом.

Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике

ОБРАБОТКА И ПЛОМБИРОВАНИЕ КОРНЕВЫХ КАНАЛОВ

Опыт нашей клиники показывает, что:

- при первичном лечении каналов благоприятный результат достигается в 99% случаях.
- при перелечивании корневых каналов, результат достигается в 90% случаях.

Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

ПОСТАНОВКА ИМПЛАНТАТОВ

Полное приживание имплантатов происходит в 98 % случаях, при выполнении пациентом всех рекомендаций врача в послеоперационный период.

В случае не приживаемости (отторжения) имплантата, что потребует его удаления до начала протезирования, пациенту будет произведена повторная переустановка имплантата – **БЕСПЛАТНО**.

В случае повторного отторжения имплантата, пациенту возвращается 50% от стоимости операции.

Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- обследование и 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 (приживания) имплантата.

Установленные у нас имплантаты надежно служат от 5 лет и более, 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;

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.