

## Положение о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги

### 1.1. Общие положения

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого клиника несет ответственность за недостатки, обнаруженные в выполненной работе. Настоящее положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления. Руководство и администрация ООО «Дент-Арт» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

#### **1.1.1. Клиника выполняет гарантийные обязательства при условии соблюдения пациентом следующих требований:**

- выполняет весь согласованный план лечения;
- не проводит в других учреждениях коррекцию работы, выполненной клиникой;
- пациент регулярно проводит мероприятия по профессиональной гигиене полости рта, с периодичностью, указанной в амбулаторной карте, но не менее 2-х раз в год.

#### **1.1.2. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:**

- беременность,
- возникновение новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний,
- игнорирование обязательного профилактического осмотра, проводимого 1 раз в 6 месяцев, а в случае зубного протезирования с опорой на стоматологических имплантатах 1 раз в 3 месяца,
- несоблюдение рекомендаций лечащего врача.

#### **1.1.3. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:**

- при лечении зубов ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению;
- при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий, предложенных врачами клиники;
- при несогласии пациента с рациональным планом протезирования, предложенного ортопедом в соответствии с расчетом выносливости пародонта опорных зубов, учитывая данные исследований;
- при просьбе пациента о лечении и протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.);
- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при починке съемного протеза, изготовленного в другом лечебном учреждении или с истекшим сроком гарантий;
- при прекращении лечения по инициативе пациента;
- при возникновении осложнений по вине пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
- при возникновении форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийное бедствие и т.п.), способных повлиять на результаты лечения.

#### **1.1.4. Гарантии не распространяются:**

- на пародонтологическое лечение и профессиональную гигиену полости рта;
- на отбеливание зубов;
- на лечение молочных зубов;
- на ортодонтические аппараты.
- на лечение ВНЧС.

### 1.2. Гарантия на отдельные виды услуг

#### **1.2.1. Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение.**

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

**Гарантия на терапевтическое лечение составляет 2 года.**

**Гарантия предоставляется** на лечение кариеса эмали и кариеса дентина, на лечение неосложненного пульпита.

**Гарантия не распространяется** на осложненное эндодонтическое лечение (возможно, потребуются дополнительные процедуры для купирования прикорневого воспаления), а также на перелечивание зубов (под пломбой

вполне может оказаться большая кариозная полость, перелом или какая-то другая неприятность, тогда потребуется либо более сложное лечение, либо удаление зуба).

**Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:**

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т.ч. с использованием штифта);
- на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

**Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии.**

Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- на пломбирование пришеечных полостей;
- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока перерабатывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 2 года).
- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфораций стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 2 года).

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 2 года возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.**

#### **1.2.2. Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии)**

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача).

При проведении процедуры профессиональной гигиены гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

**Гарантия не распространяется ни на один вид пародонтологического лечения.**

#### **1.2.3. Гарантийные обязательства на удаление зуба.**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- в течении 6 месяцев не возникает осложнений;
  - удаление проведено полностью (т.е. отсутствуют частицы зубов).
- При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору клиники.

Что касается удаления кист, опухолей и других новообразований, клиника гарантирует удаление новообразования, но гарантии на то, что она вновь не вырастет не предоставляет.

#### **1.2.4. Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)**

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу.

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.1. «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

На постоянные ортопедические работы дается гарантия 2 (два) года. На временные ортопедические работы дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 6 (шести) месяцев.

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов,
  - перелом пластмассы протеза,
  - разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).
- Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до Вашего сведения с записью в карте. Если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

**Возможные случаи снижения гарантии.**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (2 года) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. (Гарантийный срок устанавливает врач);

- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

- Наличие патологии ВНЧС(парафункции, бруксизм, артроз)

В этих случаях гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания.

**Гарантия распространяется:** на все виды зубных протезов.

**Гарантия не распространяется:** на любые переделки, доделки и коррекции протезов, изготовленных другими докторами.

**Важно.** До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

- выполненная работа не соответствует заявленной в плане лечения.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 2 месяца приводит к прекращению гарантии.** Профилактический осмотр является бесплатным, мероприятия, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифовывание и т.п.) оплачивается дополнительно

**1.2.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение.**

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

**Клиника гарантирует:**

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

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

**Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- при необходимости дополнительного лечения пациент своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;

- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

**В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.**

**1.2.6. Гарантийные обязательства на стоматологическую имплантацию**

Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантата) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантаты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, бюгельные, мостовидные).

Клиника предоставляет пациенту гарантию на технические изделия (имплантаты) на срок – 5 лет с момента постановки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре 1 раз в полгода.

В случае отторжения имплантата(ов)(до сдачи постоянной ортопедической конструкции) возможны следующие варианты лечения, за вычетом стоимости каждого имплантата:

- Пациенту проводится повторная имплантация;

- при желании пациента возможна замена лечения, в счет уплаченной суммы.

**Гарантия не распространяется:** на операции остеопластики, включая синуслифтинг и все виды пластики, поскольку эти вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани, а то, как она будет идти - целиком и полностью зависит от организма пациента

Директор ООО «Дент-Арт»



Ларионова И.В.