





Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

**Срок службы** услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы).

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

**Несущественный недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

**Существенный недостаток** - это недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, **потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы** или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в разумные сроки со дня предъявления требований потребителями (пациентами)

**Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:**

- соответствующего уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы (услуги) и возмещения убытков.

**3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель:**

- отвечает за недостатки работы (услуги) в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ (услуг), действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы (услуги), если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации в уголке потребителя).



- рекомендует потребителю (пациенту) проведение 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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

5. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

6. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы (услуги), потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю.

#### **Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы).**

##### **I. Обязательные гарантии.**

**Исполнитель при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права.
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст потребителя (пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;



- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

*Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Исполнителем, создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.*

## II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг:

### 1. Услуги по терапевтической стоматологии:

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги, направленные на восстановление эстетики и функций зубов, пораженных кариесом, пульпитом и периодонтитом (два последних связаны с работой в корневых каналах), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке зубов под протезирование.

*Гарантия* на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по функциональному восстановлению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы и т.д.).

Признаками завершения услуги являются:

- при кариесе - поставленная постоянная пломба;
- при пульпите и периодонтите - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Наименование	Сроки гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Поверхностный кариес и некариозные поражения	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Средний кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эндодонтическое лечение	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Профессиональная гигиена (ультразвук, Air Flow, полировка)	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения



зубов полировочными пастами, фторирование зубов)			контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Перелечивание	1 месяц	2 месяца	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Отбеливание (ZOOM, Opalescencet)	1 месяц	6 месяцев	На данный вид услуги срок проведения контрольных и профилактических осмотров не распространяется
Терапевтическое лечение временных зубов у детей (до 14 лет)	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца

**\*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

**Гарантийный срок аннулируется в случаях:**

1. не соблюдения сроков контрольных и профилактических осмотров;
2. при неудовлетворительной гигиене полости рта;
3. замена временного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на работу (услугу) со стороны Исполнителя. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

**2. Услуги по ортопедической стоматологии**

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

*К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:*

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные пластиночные съемные конструкции, частично съемные
- пластиночные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

*К временным ортопедическим конструкциям относятся:*

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.



Наименование конструкций	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Коронки			
Из пластмассы временные	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Цельнолитые	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамическое (любой сплав)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамическое на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез, ЧСПП, ПСПП	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Нейлоновый протез	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Виниры	6 мес	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

\*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

**Примечание:**

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

**2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или аннулируются:**

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;
- наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год и консультация врача пародонтолога. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;



- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет потребителя (пациента).
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (1 раз в 6 месяце), гарантия аннулируется (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
  - если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
  - наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
  - не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;

**Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:**

- Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.
- Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-стоматолога-ортопеда снимается.
- Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

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

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



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

### 3. Услуги по пародонтологии.

**Пародонтология** — это один из разделов стоматологии, занимающийся лечением и профилактикой заболеваний опорного аппарата зуба, т.е. пародонта.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по устранению воспалительных заболеваний пародонта, которые включают консервативную терапию и различные хирургические методики.

Успешность лечения пародонтологического заболевания зависит от множества факторов: общего состояния организма, приема определенных лекарственных средств, питания, гигиены полости рта – периодичности чистки зубов, строго соблюдения рекомендаций лечащего врача.

Гарантированный исход лечения определяется лечащим врачом в каждом случае индивидуально.

### 4. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению аномалий и деформаций зубочелюстной системы с помощью ортодонтических аппаратов.

Поскольку ортодонтическая стоматология является неточной наукой и какое-либо вмешательство в биологический организм человека приводит к определенной степени риска, гарантировать конкретные результаты и сроки невозможно даже при идеальном выполнении работы (услуги).

#### *Исполнитель вправе гарантировать:*

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

Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:			
- каппа однослойная	3 месяца	8 месяцев	1 раз в 3 недели
- несъемный ретейнер	4 месяца	8 месяцев	По назначению врача
- ортодонтическая пластинка	3 месяца	12 месяцев	1 раз в 3 недели
Цементировка ортодонтического кольца	6 месяцев	До момента снятия аппаратуры	1 раз в месяц



Фиксация брекета	1 неделя	До момента снятия аппаратуры	По назначению врача
------------------	----------	------------------------------	---------------------

\*дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.

**Примечание:**

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

**2. Гарантийный срок аннулируется:**

- при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,
- при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (употребление пищи в капле, механическое воздействие на аппарат, использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов –стоматологов;
- после завершения работы (услуги) потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

**III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.**

Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое);

**1. Обработка и пломбирование корневых каналов**

Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

**3. Гарантийный срок при постановке имплантатов**



Наименование	Срок гарантии	Срок службы	Срок проведения контрольных и профилактических осмотров*
Классическая имплантация:	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 недели
Имплантация с немедленной нагрузкой (кортикальная)	1 год	от 3 до 5 лет	1 раз в 3 недели

**При оказании услуг по имплантологии Исполнитель в обязательном порядке:**

- проводит обследование и учет общего состояния здоровья пациента с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использует сертифицированные титановые имплантаты российских и ведущих зарубежных фирм;
- проводит операцию в условиях уровня стерильности как при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- оказывает максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- осуществляет врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- информирует пациента о том, что полное приживление имплантатов возможно в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 1 года и более.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения. Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

### **3. Удаление зуба**

**В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает максимально-безболезненное хирургическое вмешательство.**

### **4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

## **IV. Снижение гарантийного срока и срока службы**

### **Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :**



- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

## **VI. Отмена гарантийных сроков и сроков службы**

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдение рекомендаций стоматолога;
- если потребитель (пациент) не соблюдает график контрольных и профилактических осмотров, предусмотренный планом лечения (данный факт лишает врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы);
- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если в период лечения у врача потребитель (пациент) будет параллельно лечиться в другой стоматологической клинике;
- если потребитель (пациент) будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- наличие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения;
- не предоставление Заказчиком полной и достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- возникновение аллергии и /или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению, не отмечавшихся ранее, при условии, что наличие аллергии и непереносимости препаратов не отражено в медицинской карте Заказчика;
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замковых съемных протезов.



## МЕТОДИКА для определения недостатков

### 1. Терапевтическая стоматология.

Изменение данных критериев относится к категории *недостатков*, которые устраняются Исполнителем безвозмездно в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены);

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- 1) Выпадение пломбы,
- 2) Подвижность пломбы,
- 3) Отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

### 2. Ортопедическая стоматология.

*Несущественные недостатки*, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

*Существенные недостатки*, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.