



Положение о гарантиях при оказании стоматологических услуг

1.1. Исполнитель гарантирует Пациенту:

- использование методов профилактики, диагностики, лечения, медицинских технологий, лекарственных средств, иммунобиологических препаратов и дезинфекционных средств, разрешенных к применению в установленном действующим законодательством порядке;
- безопасность оказываемой медицинской услуги;
- соответствие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противоэпидемического режима, требованиям пожарной, радиационной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;
- надлежащий уровень квалификации медицинских работников, который обеспечивается за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, своевременное повышение квалификации;
- более подробно все обязанности Исполнителя по отношению к Пациенту указаны в Договоре об оказании платных медицинских услуг (далее - Договор).

1.2. Стороны согласны с тем, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с Договором. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья и, так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении протекания патологических процессов.

2.1. Гарантийные сроки не могут быть распространены (гарантия отсутствует) на следующие виды лечения:

- повторное лечение корневых каналов;
- шинирование зубов;
- установка зубных украшений;
- хирургическое лечение заболеваний пародонта;
- пластика мягких тканей;
- костная пластика дистальных отделов альвеолярного отростка нижней челюсти.

2.2. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

- при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
- при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий или с планом протезирования, предложенным врачами клиники;

- при возникновении аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории РФ.
- при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
- при прекращении лечения по инициативе Пациента;
- при наличии у Пациента бруксизма (скрежет зубами) или патологической стираемости твердых тканей зубов, даже если было проведено лечение этого состояния.
- при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.

2.3. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных общих заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, бруксизм, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие), при лечении кариеса с локализацией в зоне повышенной нагрузки или ниже уровня десны (кариес корня).

2.4. Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

- 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,
- все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

На большинство работ (услуг) по оказанию медицинской помощи в ООО Стоматологическая клиника Звёздная установлены средние гарантийные сроки и сроки службы.

Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними, что фиксируется врачом в гарантийном талоне.

Средние гарантийные сроки и сроки службы на различные виды стоматологических работ (услуг) прописаны в Приложениях №№ 1, 2, 3.

При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги), пациент может обратиться только в стоматологическую клинику Звёздная. Если эти недостатки не связаны с нарушениями пациентом предварительно согласованных с ним условий сохранения гарантий, клиника безвозмездно устранит эти недостатки или повторно выполнит работу (услугу).

При несоблюдении пациентом условий, оговоренных в договоре и информированном согласии, претензии по гарантиям не принимаются.

Гарантийные обязательства не сохраняются в случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (беременность, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, при возникновении новых заболеваний, вредные внешние воздействия), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях. Гарантийные обязательства также не сохраняются в случаях проведения в других стоматологических учреждениях коррекции работы, выполненной Исполнителем.

Гарантия не распространяется на недостатки, возникшие в результате:

- несоблюдения Пациентом гигиены полости рта (наличие обильных зубных отложений, зубного камня);

- игнорирования Пациентом рекомендаций лечащего врача;
- неявки Пациента на профилактический осмотр после проведения лечения;
- отказа Пациента от проведения профессиональной гигиены полости рта Исполнителем в течение гарантийного срока с интервалом 1 раз в 6 месяцев.

Гарантийные сроки на все виды услуг сохраняются только в случае соблюдения пациентом рекомендованного плана профилактических мероприятий: удовлетворительный уровень личной гигиены полости рта в домашних условиях, а также регулярная профессиональная гигиена полости рта в стоматологической клинике Звёздная (1 раз в 6 месяцев при отсутствии иных рекомендаций в медицинской карте).

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики устанавливаться не представляется возможным. К их числу относятся:

- профессиональная чистка зубов (гигиена полости рта).
- наложение повязки (временной пломбы).
- некоторые виды ортодонтического лечения, такие как:
- отрыв брекета;
- перелом дуги;
- перелом отдельных элементов съемных пластинок;
- потеря съемной пластинки.
- амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.).
- лечение заболеваний пародонта (воспаления десны и окружающих зуб тканей).
- эндолонтическое лечение.
- отбеливание зубов.

В случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки, мы гарантируем следующее:

При обработке и пломбировании корневых каналов:

Клинический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90% случаев.

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

При постановке имплантатов:

Согласно имеющейся статистике, прогнозируется полное приживление имплантатов в 95-98% случаев. Установленные имплантаты служат от 5 лет и более.

Пациенту гарантируется:

- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- врачебный контроль над процессом приживления имплантата.

При удалении зуба гарантируется:

- врачебный контроль в послеоперационном периоде;
- бесплатное устранение возможных осложнений в раннем послеоперационном периоде (воспаление; кровотечение; отек; боль).

**Средние гарантийные сроки и сроки службы на лечение кариеса
и выполнение эстетических реставраций у взрослых и детей**

Виды работ	Средний срок службы	Гарантийный срок
Пломба из композита светового отверждения		
Лечение поверхностного, среднего или глубокого кариеса		
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 1 поверхности передних зубов и премоляров	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 2-х поверхностей передних зубов и премоляров	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 3-х и более поверхностей передних зубов и премоляров	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 1 поверхности моляров (окклюзионной)	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 1 поверхности моляров (контактной)	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 2-х поверхностей моляров	3 года	1 год
Лечение поверхностного кариеса пломбированием светоотверждаемым композитом, 3-х и более поверхностей моляров	3 года	1 год
Пломба из компомера или стеклоиономера		
Лечение поверхностного кариеса пломбированием компомером или стеклоиономером	1 год	6 мес.
Лечение среднего кариеса пломбированием компомером или стеклоиономером	1 год	6 мес.
Лечение глубокого кариеса пломбированием компомером или стеклоиономером	1 год	6 мес.
Временная пломба из стеклоиономерного цемента	6 мес.	1 мес.
Лечение клиновидного, абфракционного дефекта, путем пломбирования компомером, стеклоиономером	6 мес.	1 мес.
Использование стекловолоконных штифтов		
Прямое восстановление культи зуба под коронку с использованием стекловолоконных штифтов (1-3 в зависимости от числа корневых каналов)	5 лет	1 год
Прямое восстановление коронковой части депульпированного зуба пломбировочным материалом, временное (при отказе от протезирования)	6 мес.	3 мес.
Детская стоматология		
Пломба из компомера, стеклоиномера		
Лечение среднего кариеса постоянных зубов пломбированием стеклоиономерным цементом	2 года	6 мес.
Лечение среднего кариеса постоянных зубов пломбированием компомером у детей до 14 лет	2 года	6 мес.
Лечение глубокого кариеса постоянных зубов методом отсроченного пломбирования у детей до 14 лет	1 год	6 мес.
Лечение глубокого кариеса постоянных зубов пломбированием компомером у детей до 14 лет	1 год	6 мес.
Профилактика кариеса		
Герметизация фиссур постоянного зуба	1 год	6 мес.

Средние гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические виды работ

Виды работ	Средний срок службы	Гарантийный срок
Восстановление зуба коронкой (пластмассовой)	5 лет	1 год
Изготовление атachmentа (интерлока)	5 лет	1 год
Изготовление коронки металлической штампованной	5 лет	1 год
Изготовление зуба литого металлического в несъёмной конструкции протеза	5 лет	1 год
Изготовление зуба металлоакрилового	5 лет	1 год
Изготовление коронки пластмассовой	2 года	1 год
Изготовление зуба пластмассового простого	2 года	1 год
Изготовление коронки цельнолитой	5 лет	1 год
Изготовление зуба цельнолитого	5 лет	1 год
Изготовление комбинированной коронки (с искусственной десной)	3 года	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (цельнолитая коронка)	5 лет	1 год
Восстановление зуба коронкой (МК стандарт)	5 лет	1 год
Восстановление зуба коронкой - диоксид циркония (эконом)	5 лет	1 год
Восстановление зуба коронкой - диоксид циркония (премиум)	5 лет	1 год
Изготовление зуба металлокерамического (эстет)	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (с винтовой фиксацией металлокерамической коронки)	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (из диоксида циркония с винтовой фиксацией) - эконом	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (из диоксида циркония с винтовой фиксацией) - премиум	5 лет	1 год
Протезирование МК зуба с использованием имплантата	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата. Несъемная конструкция на титановом каркасе на 4-х имплантатах	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (с каркасом из оксида циркония)	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата. Временная съемная конструкция на 6-ти имплантатах	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата. Несъемная конструкция на титановом каркасе на 6-ти имплантатах	5 лет	1 год
Восстановление зуба вкладками, винирам, полукоронкой. Изготовление керамической коронки/зуба на основе оксида циркония IPS e.max ZirCAD	5 лет	1 год
Восстановление зуба винирам	5 лет	1 год
Восстановление зуба вкладкой Е.МАХ в полную анатомию	5 лет	1 год
Восстановление зуба коронкой Е.МАХ в полную анатомию	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (абатмент стандартный)	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (абатмент индивидуальный)	5 лет	1 год
Изготовление штифтовой конструкции	5 лет	1 год
Восстановление зуба вкладкой (разборной)	5 лет	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата (временная коронка)	6 мес.	2 мес.
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (1-2 зуба)	3 года	1 год
Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (от 3 зубов)	3 года	1 год
Изготовление полного съемного пластинчатого протеза	3 года	1 год
Изготовление каппы для отбеливания (1 шт.)	6 мес.	2 мес.
Изготовление армированной дуги литой	3 года	1 год
Протезирование съемными бюгельными протезами (на кламмерах)	3 года	1 год
Протезирование съемными бюгельными протезами (на атachmentах)	3 года	1 год
Изготовление коронки бюгельной	3 года	1 год
Изготовление съемного протеза из термопластичного материала	2 года	1 год
Изготовление иммедиат протеза (из термопластичного материала)	2 года	1 год
Протезирование зуба с использованием имплантата, (MULTI - UNIT)	5 лет	1 год

Средние гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические виды работ

Виды работ	Средний срок службы	Гарантийный срок
Внеротовой Ортодонтические аппарат (лицевая дуга, подбородочная праща, лицевая маска)	6 мес.	1 мес.
LM-активатор	1 год	1 мес.
Трейнер (преортодонтический, ортодонтический для выравнивания)	6 мес.	1 мес.
Съемный профилактический протез	4 мес.	1 мес.
Эластопозиционер	6 мес.	1 мес.
Одночелюстной съемный ортодонтический аппарат	8 мес.	1 мес.
Двучелюстной съемный ортодонтический аппарат	8 мес.	1 мес.
Съемный ретенционный аппарат	1 год	1 мес.
Аппарат «Форсус»	1 год	3 мес.
Аппарат «Твин Форс»	1 год	3 мес.
Аппарат Гербста	6 мес.	1 мес.
Аппарат Дерихсвайлера	1 год	3 мес.
Небный бюгель	1 год	3 мес.
Металлическая коронка с замком (удерживающим элементом)	1 год	3 мес.
Несъемный ретенционный аппарат	6 мес.	1 мес.
Аппарат Брюкля	4 мес.	1 мес.