



**Положение
ООО «АРИСТОКРАТ»**

**«О предоставлении гарантий на
стоматологические работы
(услуги)»**

Приложение N 2
к договору оказания платных
медицинских услуг

Утверждаю

О.В.

Дашкова

Генеральный директор
ООО «Аристократ»

Приказ от "___" ____ г. N

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «Аристократ» (далее Клиника), а также договорами на оказание платных медицинских услуг, договорами на добровольное медицинское страхование за счёт средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств Пациента, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

|1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В вопросах качества оказания стоматологической помощи ООО «Аристократ» строго руководствуется:

- Гражданским кодексом РФ
- Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»
- Федеральным законом «О защите прав потребителей»
- Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006"
- Отраслевыми стандартами, указаниями.

|2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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

2.2. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

при невозможности устранения недостатков, безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;

2.3. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2) исчисляется с момента оказания услуги.

2.4. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

2.5. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

|3. БЕЗУСЛОВНЫЕ И ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

Гарантии, предоставляемые Клиникой, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

3.1. Безусловные гарантии:

3.1.1. Безусловные гарантии в стоматологии предоставляются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи и безусловно нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по добной воле);
 - проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
 - установление полного диагноза;
 - составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
 - безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
 - точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
 - применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
 - использование имплантатов производителей, имеющих сертификат соответствия;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно стандартов)
 - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - определение 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).

3.1.2. Гарантийные обязательства ограничиваются безусловными в случаях отказа пациента от предложенного плана лечения, например:

- отказ от непрямой реставрации зуба при наличии медицинских показаний;
- повышенная нагрузка отреставрированного зуба в условиях необходимости протезирования;

- выполнение лечения по методике, отличной от оптимальной (установка пломбы из фотокомпозита);
- реставрация фронтальных зубов при отсутствии жевательных и отказе от их протезирования.

3.2. «Прогнозируемые» гарантии

3.2.1. Прогнозируемые гарантии – это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3.3.2. Принцип предоставления прогнозируемых гарантий

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента.

К устранимым недостаткам относятся: подгонка пломбы по прикусу, дополнительная полировка разных поверхностей зуба, корректировка формы восстановленного зуба (в течение 2-х недель), корректировка ложа съемного зубного протеза и др.

На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата, наращивание костной ткани и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей, другие пародонтологические вмешательства, шинирование зубов;
- отбеливание зубов;
- коронки из РММА;
- временные съемные протезы.

3.3.3. Порядок определения (установления) и оформления прогнозируемых гарантий

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;

- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- Все установленные, исходя из конкретной клинической ситуации, врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются письменно.

При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- 1) состояние общего здоровья пациента, наличие вредных привычек у пациента;
- 2) объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- 3) клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- 4) сложность данного случая лечения;
- 5) достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
- 6) особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- 7) обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 (три) месяца приводит к прекращению гарантии, но не реже чем 1 раз в 6 месяцев. В случае поставленного диагноза «пародонтит», профессиональная гигиена полости рта должна проводиться специалистами клиники не реже чем 1 раз в 3 месяца.
- 8) Выполнение рекомендаций врача.

3.3.4. Клиника будет выполнять установленные прогнозируемые гарантии при следующих условиях:

- 1) если в процессе лечения проведена обязательная профессиональная гигиена
- 2) если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- 3) если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания стоматолога;
- 4) если пациент будет посещать профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- 5) если в период лечения у врача пациент не будет лечить, тоже самое у специалиста другой клиники;

- 6) если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит нам выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
- 7) если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться в нашей клинике;
- 8) если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- 9) если пациент в период гарантийного срока будет использовать определенные средства по уходу за полостью рта.

3.3.5. Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть меньше сроков, указанных в Приложениях № 1. На изменение сроков могут повлиять такие факторы, как:

- Наличие хронических заболеваний полости рта: наличие подвижности зубов; наличие диагноза заболеваний десен (пародонтит, пародонтоз).
- Наличие хронических соматических заболеваний: сахарный диабет, заболевания щитовидной железы и т.д.

Врач обязан аргументировать, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

|4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору Клиники в соответствии с пунктом 9 данного Положения.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

4.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

- в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.
- В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника довести до сведения Пациента указанные сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в договоре, либо путем размещения на своем официальном сайте).

|5. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

5.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложением 1 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 5.2. настоящего Положения.

5.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

5.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 10 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

|6. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА

6.1. 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);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

|7. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

7.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за экстренной или неотложной стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.;

7.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в плане лечения о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению 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);

7.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у 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);

- 7.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- 7.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.
- 7.1.9. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.
- 7.1.10. В случае протезирования специалистами нашей клиники, но при проведении операции имплантации установке в другом лечебной учреждении.
- 7.1.11. В случае протезирования специалистами нашей клиники, проведенном после проведения терапевтического лечения этого же зуба в другом лечебном учреждении.
- 7.1.12. В случае проведения операции имплантации специалистами нашей клиники, но последующее протезирование проведено в другом лечебном учреждении.
- 7.1.13. В случае проведения терапевтического лечения специалистами нашей клиники, а последующее протезирование этого же зуба проведено в другом лечебном учреждении
- 7.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

|8. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПАЦИЕНТОМ ПРАВА НА ГАРАНТИИ

- 8.1. Гарантийные обязательства выполняются при предъявлении пациентом оригиналов расчётных документов о предоставленных в клинике стоматологических услуг (квитанция об оплате, счет, Акт выполненных работ).
- 8.2. Клиника может выдавать своим пациентам гарантийные талоны установленного образца, которые подтверждают дополнительные сроки гарантии на отдельные виды услуг.

|9. ДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТА ПРИ НАСТУПЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ

Если у пациента произошел гарантийный случай, нужно придерживаться следующей последовательности действий:

9.1. Поставить в известность администратора Клиники по телефонам: +7 (4872) 52-01-98, +7 (995) 538-46-57, либо при личном посещении, либо путем заполнения формы на сайте <https://artos71.ru/> о произошедшем страховом случае и согласовать с ним время лечения в рамках гарантийного обслуживания. Администратор в подобном случае производит запись на прием в приоритетном порядке в течение ближайших 1-3 дней (с острой болью – ближайшего дня).

9.2. В назначенное время явиться в Клинику для гарантийного лечения.

9.3. Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

|10. ВИДЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ И НАЧАЛО ТЕЧЕНИЯ СРОКОВ

10.1. Услуги по терапевтической стоматологии

10.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

10.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

10.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

10.2.2. 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, оксид циркония)
- полные съемные протезы;
- частичные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

10.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- коронки из Полиметилметакрилата (далее по тексту РММА);
- временные замещающие протезы.

10.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте, актом выполненных работ или гарантийным талоном.

10.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

10.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту.

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

10.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

10.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

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

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

10.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

10.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

10.2.13. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг определены в приложении №1 к настоящему Положению.

|11. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

11.1. Терапевтическая стоматология:

11.1.1. 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 зуб (соответствует норме или нарушены) выпадение пломбы.

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

11.2.1. 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.

| 12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Внесение каких-либо изменений или дополнений к документу осуществляются на основании отдельного документа, утвержденного Клиникой.

12.2. Данное Положение сохраняется в доступном для пациента месте - в Уголке потребителя и размещается на официальном сайте.

12.3. Каждому пациенту клиники доводится информация о содержании этого Положения и предоставляется возможность с ним ознакомиться в "Уголке потребителя" и сайте Исполнителя
<https://artos71.ru/>



Приложение 1

к Положению
ООО «Аристократ»

«О предоставлении гарантий на
стоматологические работы (услуги)»

Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

1. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

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

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

№	Наименование	Срок гарантии, мес
1.	Восстановление зуба пломбой с использованием материалов из фотополимеров.	12
2.	Виниры из композитного материала	12
3.	Лечение молочных зубов при полной санации	6
4.	Восстановление зуба пломбой с использованием стеклоиномерных цементов	6

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-12.
2. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы аннулируются.
4. Замена временного лечебного 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 лечение со стороны ООО «Аристократ».
5. В период срока гарантии и срока службы посещение гигиениста осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.
6. Гарантийные сроки на эндодонтическое лечение устанавливаются 24 часа. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

2. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устраниению (лечению) 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 съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

К временными ортопедическим конструкциям относятся:

- коронки из РММА;
- временные замещающие протезы.
- съемные ортодонтические конструкции (каппы)

№	Наименование	Срок гарантии, мес
1.	Коронки:	
2.	-из РММА	0
3.	-цельнолитые	12
4.	- металлокерамические	12
5.	-металлокерамические на имплантате	12
6.	-из диоксида циркония	12
7.	-из диоксида циркония на импланте	12
8.	-цельнокерамические (Emax)(Cad-cam)	12
9.	-винир керамический	12
10	Бюгельный протез	12
.		
11.	Съемный пластиночный протез	6
12.	Съемный пластиночный протез с гибким базисом	6

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. На установку временных ортопедических конструкции гарантийный срок устанавливается 24 часа.
3. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:
 - 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. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;
 - при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме (не выполнение плана лечения, предложенного врачом-стоматологом) и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 24 часа, предварительно известив об этом потребителя (пациента). Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.
4. 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.
5. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
6. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических

конструкций осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в год.

7. В период срока гарантии и срока службы посещение гигиениста осуществляется на возмездной основе (оплачивается по прайсу Исполнителя), но не реже 1 раза в 6 месяцев.

8. В период срока гарантии и срока службы коррекция окклюзионных контактов осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в 6 месяцев.

9. 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 стоматологической клиники и врача стоматолога снимается.

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

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям, т.е. конструкция по форме, цвету или размеру зуба не соответствует варианту, согласованному с Пациентом;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

11. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на эластичные втулки бюгельных съемных протезов. Срок гарантии на эластичные втулки составляет 24 часа.

12. В период срока гарантии и срока службы замена эластичных втулок в бюгельных съемных протезах осуществляется на возмездной основе, но не реже 1 раза в год.

3. Услуги по ортодонтической стоматологии

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устраниению 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.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	Срок гарантии, мес
1.	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:	
2.	-каппа однослочная	3
3.	-несъемный ретейнер	3
4.	-вестибулярная пластинка	6

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 (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 активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

4. Услуги по хирургической стоматологии

4.1. Удаление зуба

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством при адекватном обезболивании, учитывая возраст и аллергологический статус потребителя.

Исполнитель также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление; кровотечение; отек; боль.

На все виды хирургических услуг, за исключением установки имплантатов, предоставляется гарантийный срок и срок службы 24 часа.

4.2. Операция имплантации

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более (исходя из общепринятых статистических данных).
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.
- гарантия действует в течении 1 года после имплантации.

В случае отторжения имплантата исполнитель бесплатно проводит повторную имплантацию, стоимость протезирования при этом не возвращается.

Гарантия не распространяется на синус-лифтинг и костные пластики.

При необходимости повторное протезирование проводится бесплатно по гарантии.

Гарантия действует в течении года после повторной имплантации.

Приложение 2

к Положению
ООО «Аристократ»

«О предоставлении гарантий на
стоматологические работы (услуги)»

Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1, имеют установленные гарантийные сроки и сроки службы 24 часа в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения с учетом индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов)
- благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции;
- лечение (терапевтическое и хирургическое) заболеваний 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;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- профессиональное отбеливание зубов.