

Приказом № 09/11-20 от «09» ноября 2020г.

ООО «СЕМЕЙНАЯ УЛЫБКА»

Гаршин В.Ю.

MPL



**о гарантийных обязательствах и сроках службы  
при оказании платных медицинских услуг  
(далее - Положение о гарантиях)**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

1.2. Настоящее Положение регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «СЕМЕЙНАЯ УЛЫБКА» (далее «Исполнитель») перед Пациентом при оказании платных стоматологических услуг.

1.3. Исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде или размещения на сайте организации.

1.4. Исполнитель после оказания медицинской услуги Пациенту, фиксирует действия гарантии и ее сроки в Гарантийном талоне на медицинские (стоматологические) услуги и (или) в медицинской карте - письменно. Гарантийный талон выдается на руки Пациенту.

## **2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ.**

**2.1. Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом пациент обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

В случае предъявления указанных требований пациент должен обратиться в регистратуру Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги. Гарантийный срок на стоматологические услуги, оказываемые исполнителем, установлен в Приложении №1 к настоящему положению.

Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены иные гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, что фиксируется лечащим врачом в амбулаторной карте пациента с учетом обстоятельств установления гарантии.

**2.2 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);
- 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, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

**2.3. Срок службы** - это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

**2.4. Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям, технологиям.

**2.5. 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.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной услуге, допущенной по вине Исполнителя, после истечения гарантийного срока, но в пределах срока службы, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование должно быть удовлетворено исполнителем в течение 30 дней со дня его предъявления пациентом.

Исполнитель информирует, 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. 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.

**Сроки гарантии и сроки службы** могут относиться лишь применительно к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба). Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные.

### **3. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ.**

Исполнитель при оказании медицинских услуг гарантирует:

**3.1.** Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТами и законодательством Российской Федерации;

**3.2.** Безопасность — обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

**3.3.** Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

**3.4.** Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

**3.5.** Оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

**3.6.** Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

**3.7.** Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей

и медицинских сестёр;

**3.8.** 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;

**3.9.** Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

**3.10.** Проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости

упреждения нежелательных последствий;

**3.11.** Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

**3.12.** Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

**3.13.** Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);

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

#### **4. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, НЕ ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННОГО РЕЗУЛЬТАТА.**

Под медицинскими услугами, не имеющими овеществленный результат будут пониматься:

осмотр полости рта, анестезия местная внутривертевая, обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), профессиональная гигиена полости рта, операция удаления зуба, амбулаторные хирургические операции, лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое), ортодонтическое лечение, отбеливание зубов., резекция верхушки корня, постановка зубного имплантата и т.д.

**4.1.** Гарантия на оказанные Исполнителем услуги, не имеющие овеществленного результата, не дается.

**4.2.** Пациент вправе предъявить претензии Исполнителю за нарушение гарантий, указанных в разделе 3 настоящего Положения, которое привело к ненадлежащему качеству оказанной услуги. При этом Пациент должен доказать, что ненадлежащее качество оказанных услуг вызвано именно нарушением Исполнителем данных гарантий.

**4.3.** Достижение результата стоматологической услуги, ожидаемого Пациентом, во многом зависит от биологических особенностей организма Пациента, его физиологической реакции на вмешательство. Ввиду того, что практическая медицина не является точной наукой, то ожидания Пациента могут не совпасть с фактически полученным результатом. В данном случае Исполнитель не несет ответственности за неоправданные ожидания Пациента по результатам оказания услуги.

#### **5. ГАРАНТИЯ НА ОКАЗАННЫЕ УСЛУГИ, ИМЕЮЩИЕ ОВЕЩЕСТВЛЕННЫЙ РЕЗУЛЬТАТ.**

**5.1.** Исполнитель несет ответственность за качество результата оказанной услуги в течение гарантийного срока. Гарантийный срок на результат оказанной медицинской услуги, устанавливается в Приложении № 1 к настоящему Положению и прописывается в Гарантийном талоне на медицинские (стоматологические) услуги.

**5.2.** Гарантийный срок, указанный в Приложении 1 настоящего положения, распространяется на материалы, используемые для создания результата оказания услуги.

## **6. НЕГАРАНТИЙНЫЙ СЛУЧАЙ.**

**6.1.** Исполнитель не несет ответственность за недостатки качества оказанных услуг в случае если недостатки возникли в результате:

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица и шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- выявление у пациента онко патологии;
- выявление у пациента заболевания «остеопороз»;
- многоплодной беременности;
- выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- несоблюдение рекомендаций врача;
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

**6.2.** Исполнитель не несет ответственности за недостатки оказанных услуг в случае отсутствия причинно-следственной связи между возникшими недостатками в оказанной услуге и действиями Исполнителя, в том числе если недостатки возникли по причине физиологических особенностей Пациента, состояния здоровья, вредных привычек, влияющих на качество оказанных услуг.

## **7. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ.**

**7.1.** Явка на профилактические осмотры в срок, установленный лечащим врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;

**7.2.** Осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта и соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;

**7.3.** Соблюдать все рекомендации лечащего врача (в том числе выполнение врачебных назначений, отказ от курения в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);

**7.4.** Соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;

**7.5.** Информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;

7.6. 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 установленных требований, гарантийные обязательства Исполнителя прекращаются.

## **8. УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ НЕ УСТАНОВЛИВАЕТСЯ ГАРАНТИЯ.**

8.1. Исполнитель не устанавливает гарантию на следующие оказанные медицинские услуги:

- эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченных в других медицинских учреждениях;
- восстановление пломбой зуба, коронка которого разрушена более чем на  $\frac{1}{2}$ ;
- любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других медицинских учреждениях;
- установка временных ортопедических конструкций, которые должны были быть заменены на постоянные в установленный лечащим врачом срок;
- установка временной пломбы, которая должна быть заменена на постоянную в установленный лечащим врачом срок;
- установка скайса;
- услуги, входящие в план лечения, который не был завершен по причинам, независящим от Исполнителя;
- услуги, на проведении которых настоял Пациент несмотря на указания лечащего врача о том, что данные услуги являются нежелательными.

8.2. В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает полную стоимость новой работы согласно действующего прейскуранта клиники.

8.3. На услуги (работы) в случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.).

8.4. 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.

## **9. УМЕНЬШЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ).**

**9.1.** Исполнитель вправе в одностороннем порядке уменьшить гарантийный срок, установленный в настоящем Положении, отразив это изменение в Амбулаторной карте и (или) в Гарантийном талоне Пациента, в следующих случаях:

- возможное влияние на результат и качество оказанной услуги общих заболеваний Пациента и имеющихся стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, по проведению необходимых мероприятий;
- самолечение стоматологических заболеваний (прием медикаментов, не назначенных врачом);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – гарантийный срок уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 гарантийный срок снижается на 30%;
- при КПУ более 18 гарантийный срок снижается на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- иные причины, обоснованные лечащим врачом Пациента;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- 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 отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента;
- 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 его медицинской карте и (или) в его Гарантийном талоне.

## 10. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА.

**10.1.** Исполнитель вправе отменить гарантийный срок на оказанные услуги в следующих случаях:

- при непосещении лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема;
- при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента (если Пациент выполняет услугу по профессиональной гигиене полости рта реже чем 1 раз в 6 месяцев или в иной срок, установленный Исполнителем);
- при несоблюдении рекомендаций лечащего врача и Правил эксплуатации результатов стоматологических услуг, утвержденных Исполнителем;
- при несоблюдении сроков лечения, установленных лечащим врачом;
- при несоблюдении индивидуальной гигиены полости рта;
- при отказе выполнения комплексного плана лечения / протезирования, согласованного с Пациентом.
- пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Без документального подтверждения неотложного лечения гарантия и срок службы отменяются;
- пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента);
- если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей

среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, бруксизм, некоторые виды авитаминозов и другие);

- внешнее воздействие на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр.;

- невыполнение потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

- 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, отказ потребителя от замены матриц

- 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;

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

Исполнитель, отменив гарантию (гарантийный срок) на оказанные услуги указывает это в Гарантийном талоне на медицинские (стоматологические) услуги и (или) медицинской карте-письменно.

## **11. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ.**

### **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ.**

#### **СРОКИ ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА.**

**11.1.** Гарантийный срок, срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту.

Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими и дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

**11.2.** Пациент, являющийся потребителем услуг, в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков. Данные требования могут быть предъявлены пациентом в течении гарантийного срока, но не позднее чем в течение семи дней с момента обнаружения данного недостатка. по существенным недостаткам – в течении срока службы. Требования по устранению недостатков, поступившие от Пациента с нарушением сроков, не принимаются и не рассматриваются.

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

**11.4.** В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону 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;

**11.5.** Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг, т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» если гарантийный срок не установлен потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (п.3 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»), в случае выявления существенных недостатков – в течение 10 лет (п.6 ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

## **12. СПЕЦИФИКА ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ РАБОТ.**

**12.1.** Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным, 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.

К их числу относятся:

**12.1.1.** Обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение).

**12.1.2.** Профессиональная гигиеническая обработка полости рта.

**12.1.3.** Наложение повязки (временной пломбы).

**12.1.4.** Амбулаторные хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.).

**12.1.5.** Лечение заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей).  
Терапевтическое и хирургическое.

**12.1.6.** Ортодонтическое лечение.

**12.1.7.** Профессиональное отбеливание зубов.

**12.2.** Тем не менее, в случаях, когда ввиду специфики отдельных видов работ невозможно определить конкретные гарантийные сроки и сроки службы, мы гарантируем следующее:

**12.2.1.** При обработке и пломбировании корневых каналов: опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов врачами нашей клиники благоприятный результат достигается в 95% 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.

**12.2.2.** При удалении зуба мы гарантируем, что:

- во всех случаях удаление зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством;
- бесплатно устраним возможные осложнения в раннем послеоперационном периоде (воспаление, кровотечение, отёк, боль);

**12.2.3.** При заболевании пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей) мы гарантируем в 90% случаев при соблюдении условий, которые определяет врач:

- излечение гингивита, связанного с воспалительными явлениями;
- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб;
- стабилизацию патологических процессов в тканях пародонта;
- применение сертифицированных препаратов для стимуляции регенеративных процессов в пародонте.

**12.2.4.** При установке имплантатов мы гарантируем:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев;
- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях стерильности, как при полостной операции;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

## 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.

**1.1.** 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.
- при восстановлении/реставрации — восстановление формы/цвета зуба, замена/корректировка пломб.

| Наименование                                                  | Срок гарантии | Срок службы |
|---------------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| Пломба из цемента (молочный, постоянный прикус)               | 1,5 мес.      | 3 мес.      |
| Пломба из композита светового отверждения (постоянный прикус) | 1 год         | 2 года      |
| Пломба из композита светового отверждения (молочный прикус)   | 6 мес.        | 1 год       |

Примечание. 1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

**1.2.** 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.).

1.3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

1.4. 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 Исполнителя. В рассмотрении таких замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

1.5. Указанные гарантийные сроки действуют при условии полной санации полости рта и проведении профилактических мероприятий каждые 6 месяцев (если нет других рекомендаций).

1.6. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

1.7. При КПУ зубов (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

## **2. УСЛУГИ ПО ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (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 временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

| Наименование                                                                | Гарантийный срок | Срок службы |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|
| <b>Вкладки:</b>                                                             |                  |             |
| Восстановительная вкладка, накладка E-max с индивидуальными проработками    | 1 год            | 3 года      |
| Вкладка восстановительная композитная                                       | 1 год            | 1 год       |
| Вкладка восстановительная цельно керамическая                               | 1 год            | 1 год       |
| Вкладка культевая со птитфом из сплава специальных металлов                 | 1 год            | 2 года      |
| Коронка (винир , вкладка ) временная пластмассовая ( лабораторная )         | 1 мес.           | 1 мес.      |
| <b>Виниры:</b>                                                              |                  |             |
| Винир 360 с дополнительными индивидуальными проработками                    | 1 год            | 1 год       |
| Винир композитный                                                           | 1 год            | 2 года      |
| Винир цельно керамический                                                   | 1 год            | 3 года      |
| Коронка (винир , вкладка ) временная пластмассовая (лабораторная)           | 1 мес.           | 1 мес.      |
| Провизорная коронка/винир PMMA                                              | 1 мес.           | 1 мес       |
| <b>Коронки:</b>                                                             |                  |             |
| Коронка временная пластмассовая на импланте (лабораторная)                  | 1 мес.           | 1 мес.      |
| Коронка ( винир , вкладка ) временная пластмассовая (лабораторная)          | 1 мес.           | 1 мес.      |
| Коронка временная металлопластмассовая                                      | 1 мес.           | 2 мес.      |
| Восстановление коронкой временного (молочного) зуба                         | 6 мес.           | 1 год       |
| Восстановление зуба металлокерамической коронкой                            | 1 год            | 2 года      |
| Восстановление зуба безметалловой коронкой                                  | 1 год            | 2 года      |
| Восстановление зуба керамическим виниром                                    | 6 мес.           | 1 год       |
| Восстановление зуба металлокерамической коронкой на имплантате              | 1 год            | 2 года      |
| Восстановление зуба безметалловой коронкой на имплантате                    | 1 год            | 2 года      |
| Восстановление зубного ряда несъемной конструкцией с опорой на 4 имплантата | 1 год            | 2 года      |
| Съемный протез на балочной опоре                                            | 1 год            | 2 года      |
| Частичный съемный пластиночный протез                                       | 6 мес.           | 1 год       |

|                                                                                                                                  |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| Полный съемный пластиночный протез                                                                                               | 6 мес. | 1 год  |
| Съемный бюгельный протез                                                                                                         | 1 год  | 2 года |
| Съемный бюгельный протез с замковой фиксацией                                                                                    | 1 год  | 2 года |
| Мостовидные протезы из металлокерамики                                                                                           | 1 год  | 2 года |
| Временные пластиночные протезы разобщающиеся, имедиат протезы (при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1-1,5 мес.) | 6 мес. | 1 год  |

#### ПРИМЕЧАНИЕ:

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

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при невыполнении рекомендованного плана лечения;

- 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 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).

3. 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.

4. 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.).

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

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в установленный Исполнителем срок, то дальнейшая ответственность с стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

7. 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).

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

9. Металлокерамические конструкции не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Так, например, металлокерамическими протезами недопустимо разгрызание жесткой пищи, сухарей и сушек, раскалывание скорлупы орехов, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, проводов, открывание пакетов, пузырьков. Следует быть аккуратнее, когда конструкции протезов объединяют несколько зубов и не позволяют контролировать нагрузку на каждом отдельном зубе, особенно при попадании твердых частиц в мягкой пище.

10. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма.

## **ВНИМАНИЕ!**

В Вашем конкретном случае (при выполненных обстоятельствах лечения) прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

### **3. УСЛУГИ ПО ОРТОДОНТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ.**

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, четких результатов и сохранения результатов в течении жизни.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

| Наименование                                              | Срок гарантии | Срок службы |
|-----------------------------------------------------------|---------------|-------------|
| <b>Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:</b> |               |             |
| - каппа однослойная                                       | 6 мес.        | 12 мес.     |
| - несъемный ретейнер                                      | 12 мес.       | 24 мес.     |
| - вестибулярная пластинка                                 | 12 мес.       | 24 мес.     |

#### ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в гарантийном талоне.
2. Установление гарантийного срока на ортодонтические услуги (несъемный ретейнер) для пациентов, которые проходили ортодонтическое лечение в другом лечебном учреждении, приходится на усмотрение лечащего врача (исходя из анатомических и/или функциональных особенностей зубочелюстной системы пациента на момент фиксации ретейнера)

#### 2. Гарантийный срок аннулируется:

- при нарушении потребителем (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 потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;
- после завершения активного лечения потребитель (пациент) не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

### 4. УСЛУГИ ПО ИМПЛАНТАЦИИ.

#### 4.1. Гарантии распространяются:

- на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 6 мес. к врачу имплантологу.

#### 4.2. Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

- на пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а также выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов;
- на пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов.

**4.3.** В случае отсутствия у пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача имплантолога клиники, ООО «ВАКО МЕД» гарантирует в случае отторжения имплантата возврат 50% денежных средств от стоимости операции установки имплантата, либо повторную постановку имплантата без учета стоимости расходного материала (костнопластический материал, анестезия, повязный материал), до момента постоянного протезирования на этих имплантатах в ООО «ВАКО МЕД» в срок до 6 месяцев от момента установки.

**4.4.** Костнопластические и мягкотканые операции без гарантии.

**4.5.** Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 14 дней). Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата. 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.

**4.6.** После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (постоянное протезирование на имплантатах) пациент обязан:

**4.6.1.** Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией:

- в первый год – 1 раз в 3 месяца
- со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.

**4.6.2.** Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.

**4.7.** В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранту).

**4.8.** В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазируют базиса протеза, а также замены элементов (цена согласно прейскуранту).

**4.9.** При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям Пациент обязан пользоваться разобщающей капшой. Для контроля использования капши и в целях определения срока изготовления новой капши, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

**ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ ГРАФИКА КОНТРОЛЬНЫХ ОСМОТРОВ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АННУЛИРУЮТСЯ!**