



**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор

ООО «ТАИС-СЕРВИС»

А.А. Бахтурин

11 июня 2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об установлении гарантийного срока и срока службы**  
**при оказании стоматологической помощи**

**Настоящее Положение создано в целях** улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «ТАИС-СЕРВИС» и пациентом при оказании стоматологической помощи за счет личных средств пациента, средств предприятий, организаций и по добровольному медицинскому страхованию.

1. Все работы и услуги в ООО «ТАИС-СЕРВИС» выполняются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО -76-01-002663 от 16.09.2019г., выданной Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области, стоматологическая продукция приобретается у сертифицированных поставщиков, работы изготавливаются в лицензированной лаборатории.

Все материалы разрешены для применения на территории РФ. Лечение проводится специалистами соответствующих квалификаций по технологиям, утвержденным Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением правил эпидемиологического режима.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам, Пациенту необходимо обратиться к администратору клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно.

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей", Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006), Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 №323.

**3. 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 работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

**Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов.

Гарантийный срок (Приложение 1) исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги и подписания акта выполненных работ.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

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

**Что такое безусловные гарантии**

Безусловные гарантии в стоматологии даются 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 доброй 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 (предварительного) плана лечения;*
- *использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;*
- *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;*
- *проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;*
- *проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;*
- *динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);*
- *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).*

**Совокупность обязательных гарантий создает предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.**

#### **Что такое «прогнозируемые» гарантии**

*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.*

#### **Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии**

**На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока.**

#### **Гарантийный срок :**

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



К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

– это период бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез – сломался и т.п.).

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, **гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:**

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, лечение кариеса дентина молочных зубов;
- профессиональную гигиеническую чистку зубов;
- отбеливании зубов;
- герметизация фиссур
- повторное эндодонтическое лечение
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.);
- лечение заболеваний пародонта ( лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей);
- ортодонтическое лечение;
- реминерализирующую терапию
- на замки и перебазировку протеза;
- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования)
- на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.

**В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.**

*При выявлении после такого лечения недостатков работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.).*

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

#### **Гарантии определяются:**

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

#### **Какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии**

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

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся



заболеваний и др.);

- в отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении;
- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

#### **При каких условиях врач (клиника) будут соблюдать установленные гарантии**

**Врач (клиника) будет соблюдать установленные прогнозируемые гарантии при таких условиях:**

- отсутствие в период действия гарантий возникновения у пациента заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- соблюдение пациентом гигиены полости рта и других указаний стоматолога;
- соблюдение всех назначенных явок к врачу;
- посещение бесплатных профилактических осмотров с частотой, рекомендованной врачом;
- отсутствие обращений пациента в другие клиники в период лечения у врача «ТАИС-СЕРВИС» по тому же диагнозу;
- предоставление пациентом выписки из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства, при обращении за неотложной помощью в другую клинику;
- исправление выявленных недостатков работы специалистов «ТАИС-СЕРВИС» в клинике ЦКиЗ «ТАИС»;
- отсутствие форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

**Все установленные врачом (врачами) и согласованные с пациентом прогнозируемые гарантии на каждую выполненную работу фиксируются в медицинской карте пациента.**

#### **Какие средние гарантии даются в клинике**

Для того чтобы пациенты имели представление о гарантиях, которые *обычно* устанавливают врачи нашей клиники, мы коллегиально определили:

средние гарантийные сроки для случаев лечения, где таковые могут быть установлены (См. Приложение 1, Приложение 2, Приложение 3, Приложение 4);

**Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных 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.**

**4. Срок службы товара (услуги)** исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) стоматологическое учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.



Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 10 дней со дня предъявления требования пациентом

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

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- распоряжение договора о выполнении работы и возмещении убытков.

5. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице ООО «ТАИС-СЕРВИС» оказывающего стоматологические услуги) обязан

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

6. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» исполнитель доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре). Также исполнитель рекомендует пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д в соответствии с установленными стандартами).

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

7. Стоматологические заболевания, не указанные в приложении № 1, не имеют установленных сроков годности 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.

8. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотрено, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующем стоматологическом учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств и по согласованию со страховой компанией.

9. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги, либо до его отмены и издания нового руководством Клиники.

#### Приложения:

1. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической терапевтической помощи.

2. Гарантийные сроки и сроки службы при оказании стоматологической ортопедической помощи.

3. Гарантийные обязательства при постановке имплантатов .

4. Гарантийные обязательства при удалении зубов , лечении заболеваний пародонта



## СРОКИ

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

**1.Терапевтическая стоматология** (постановка пломб, эстетическая реставрация)

**К терапевтическому лечению относится:**

- лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечение корневых каналов);
- косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/коррекция пломб);
- подготовка (лечение) зубов под протезирование.
- признаками окончания лечения является:
- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Гарантия на терапевтическое лечение начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Даже при успешном завершении лечения кариеса зуба нельзя дать гарантии, что зуб, в отношении которого проводилось лечение, в дальнейшем не подвергнется кариозному разрушению и/или перелому, в т.ч. в пределах срока гарантии.

Пациент предупреждается, что невозможно предоставить гарантии на то, что зуб, в отношении которого проводилось лечение, не будет повреждаться вторичным кариесом в будущем, в т.ч. в пределах срока гарантии, даже при успешном завершении лечения в настоящем времени.

В этом случае необходимо будет провести эндодонтическое лечение зуба (депульпирование). Данная ситуация не относится к врачебной ошибке и не является дефектом оказания медицинской помощи. Лечение будет осуществляться за счёт Пациента.

На лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 1-14 дней

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	<b>Постановка пломб, эстетическая реставрация</b>		
1.1.	<b>Пломба из цемента</b>	0,5 – 1,5 месяца	1-3 месяца
1.2.	<b>Пломба из химического композита</b>	1 - 6 месяцев	9 месяцев
1.2.1.	Восстановление коронки зуба / пломба с парапульпарными штифтами	1 – 6 месяцев	9 месяцев
1.3	<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
1.3.1.	Кариес на жевательной поверхности зуба	1 год	2 года
1.3.2.	Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год	2 года
1.3.3.	Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 год	2 года
1.3.4.	Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	6 месяцев	9 месяцев
1.3.5.	Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп	6 месяцев	9 месяцев



1.3.6.	Восстановление коронки зуба / пломба с парапульпарными штифтами	1 месяц - 1 год	2 года
1.4.	Адгезивные протезы	6 месяцев	1,5 года
1.8.	Первичное эндодонтическое лечение	1 год	-

#### **Примечание:**

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

При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%.

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

#### **Эндодонтическое лечение**

Гарантийный срок и срок службы на данный вид стоматологической услуги установить невозможно, ввиду их специфики, т.е. при лечении каналов результат не гарантирован, однако гарантированно проведение лечения специалистом соответствующей квалификации, применение им качественных материалов и инструментов, соблюдение стандартов и методик.

В данном случае может быть применена комбинированная гарантия (отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу), а именно:

- отсутствие гарантии на лечение каналов зуба
- гарантия на пломбу может быть предоставлена в полном объёме

Врач разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. Медицинская практика не может абсолютно во всех случаях гарантировать достижение целей вмешательства в связи со сложностью и индивидуальными особенностями организма.

Пациенту даны безусловные гарантии, что лечение проводится с применением сертифицированных препаратов, материалов, оборудования; квалифицированным специалистом в соответствии с существующими стандартами лечения и с соблюдением санитарно-гигиенических норм.

Благоприятный исход лечения напрямую зависит от состояния здоровья Пациента, в том числе иммунитета, а также от гигиенического состояния полости рта.

Замены временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если это не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте), является основанием для отказа от гарантии на лечение со стороны стоматологической клиники. В рассмотрении таких требований пациенту будет отказано.

Пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную (срок определяется врачом), может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов.

Оплата за данное лечение проводится за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены её на постоянную.

Для своевременного обнаружения осложнений вследствие выполненного терапевтического лечения, необходимо проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента, более чем на 3 месяца, приводит к прекращению гарантии.

**Внимание!** В Вашем конкретном случае (при выявленных 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.



## СРОКИ

## службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи

**2. Ортопедическая стоматология****К постоянным несъемным ортопедическим изделиям относятся**

- металлокерамические, металлокомпозитные и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки, вкладки ( прессованная керамика, композитные коронки, коронки на основе оксида циркония) и др.

Гарантия на постоянные несъемные ортопедические изделия начинает действовать с момента оформления акта выполненных работ, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

**К постоянным съемным ортопедическим изделиям относятся:**

- полные и частично съемные протезы;
- бюгельные протезы

**К временным ортопедическим изделиям относятся:**

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На временные ортопедические изделия дается гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 3-6 месяцев (срок определяется врачом).

Обращаем внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и доводится до сведения пациента с записью в карте.

Если, по каким-либо причинам (по вине пациента), временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту, подтверждается записью в лечебной карте.

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	<b>Вкладки:</b>		
2.1.1.	Из металла	1 год	2 года
2.1.2.	Из циркония	1 года	2 года
2.3.	<b>Коронки:</b>		
2.3.1.	Из пластмассы	Без гарантии	1 год
2.3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.3.3.	Из диоксида циркония	1 год	3 года
2.3.4.	С композиционной облицовкой / металлокомпозит	1 год	1,5 года
2.3.5.	Коронки цельнолитые из НХС / КХС:	1 год	2 года
2.3.6.	Временные коронки длительного ношения	6 месяцев	6 месяцев
2.4.	Адгезивные протезы	1 год	1 год
2.5.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
2.6.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
2.7.1.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 года
2.7.2.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 года



## **Примечание:**

**1. Гарантии в полном объеме** действуют только при соблюдении Пациентом следующих условий:

- фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов
- соблюдение рекомендаций по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- прохождение контрольных (профилактических) осмотров с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год.

Обязательным условием предоставления гарантии является тщательная гигиена полости рта и проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев. Гарантийный срок доводится до сведения пациента с записью в амбулаторной карте.

**2. Сокращенная гарантия действует в следующих случаях:**

- При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
- При наличии подвижности зубов, заболевании десен (пародонтит, пародонтоз)
- При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения.
- При выборе метода протезирования по желанию пациента вопреки медицинским показаниям и рекомендациям врача, врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все повторные стоматологические работы по истечению данного срока (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование и т.п.) выполняются за счет пациента

**3. Аннулирование гарантии производится в следующих случаях:**

- Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение
- просрочка контрольного осмотра со стороны Пациента более чем на 3 месяца от срока, указанного в амбулаторной карте.
- форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;
- Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), самостоятельно пытался внести изменения / внёс изменения / в ортопедическую конструкцию.

**4. До момента подписания акта выполненных работ на ортопедическую конструкцию, пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:**

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен согласованный ранее цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует согласованному пациентом плану протезирования (плану лечения).

**5. В случае, если Пациент не может привыкнуть к протезам или ими не пользуется, стоимость ортопедических стоматологических услуг Исполнителем не возвращается по причине отсутствия в указанном обстоятельстве вины Исполнителя.** При наличии дискомфортных ощущений в полости рта необходимо срочно обратиться к врачу-стоматологу.

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. Гарантии действуют с момента установки протеза.

Гарантия по данному разделу предоставляется только на ортопедическое изделие (конструкцию), изготовленную непосредственно в ООО «ТАИС-СЕРВИС».

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в Приложении 1 - «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

---

*Внимание! В Вашем конкретном случае (при выявленных 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.*



### Гарантийные обязательства при постановке имплантатов

При подготовке к имплантации проводится лечение сопутствующих заболеваний как ротовой полости, так и организма в целом, поскольку они прямо или косвенно могут повлиять на процесс приживления имплантата.

Протезирование начинается при полной интеграции кости и имплантата, в среднем - через 2-3 месяца на нижней челюсти, на верхней - спустя 6 месяцев.

После того как имплантаты прижились в кости, десна над ними раскрывается и устанавливается формирователь десны на каждый имплантат, который придает десне необходимую для протезирования форму, после чего необходимо приступить к следующему этапу - протезированию.

Оплата за ортопедический этап лечения проводится отдельно, согласно действующему прейскуранту.

Практическая стоматология не является точной наукой, поэтому не может быть дано 100% гарантий на результат лечения или операции.

**Пациент предупреждён, что существует риск отторжения имплантатов даже при соблюдении Клиникой всех предусмотренных стандартов оказания медицинской услуги.**

**Гарантии на приживление имплантата не предоставляются, т.к., невозможно предсказать успешность его приживления по причине медицинской специфики данной операции, индивидуальных особенностей десен и костной ткани пациента, а также реакции организма.**

**Особенности организма Пациента, имеющиеся заболевания (например, сахарный диабет и гепатит), вредные привычки, повышают риск отторжения конструкции. Немаловажное значение имеет общее состояние полости рта, десен, объём и качество костной ткани.**

#### **Для успеха имплантации необходимо:**

- соблюдение всех рекомендаций врача;
- обязательное проведение профессиональной гигиены полости рта перед операцией имплантации
- обязательное предоставление Пациентом результатов клинических анализов, назначенных врачом - имплантологом;
- профессиональная гигиена полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев;
- профилактический осмотр один раз в 6 -12 месяцев после изготовления коронок, если иной срок не установлен лечащим врачом

В каждом конкретном случае врач, учитывая состояние зубов, окружающих тканей и здоровья пациента, называет гарантийный срок.

#### **Устанавливаются два вида гарантии на имплантацию зубов:**

**Гарантия Производителя ( гарантия на техническое изделие)**— изготовитель конструкции обязуется поставлять сертифицированное на территории РФ изделие, без технических дефектов, которые не содержат опасных веществ, имеют правильную форму, а также гарантирует, что имплантат не сломается и будет соответствовать заявленным техническим характеристикам.

Срок службы изделия определяется производителем.

В случае осложнений, которые наступили из-за дефектов вживляемой конструкции, не произошедшей остеоинтеграции, производитель гарантирует замену изделий при условии установления причинно-следственной связи медико-технической экспертизой в течение 3 (трех) лет. Если по заключению медико-технической экспертизы производителем отказано в замене имплантата, все последующие работы производятся за счёт Пациента.

Клиника гарантирует, что произведет удаление данного имплантата и его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, бесплатно, при условии дальнейшего ортопедического лечения Пациента в Клинике и соблюдения Пациентом рекомендаций врача.



**Гарантия Клиники (гарантия на медицинскую услугу) -** которая подразделяется на два вида:

*1. Гарантия на ортопедическое изделие:*

**Коронка (протез)** — часть конструкции, которая устанавливается наружно, крепится на абатмент. Она изготавливается из материалов с разными характеристиками, поэтому срок гарантии разный и устанавливается в каждом конкретном случае лечащим врачом

Гарантийные сроки на ортопедическую часть составляют:

- 6 месяцев на адаптационный протез (коронку)
- 1 год – на постоянный протез (коронку)

*2. Гарантия на медицинскую услугу -* гарантия Клиники на то, что все предоставляемые платные медицинские стоматологические услуги безопасны, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, что все периоды и этапы лечения проводятся на сертифицированном оборудовании, с соблюдением требований санитарно-эпидемиологического режима и будут проходить под контролем профессионального врача.

**Гарантия не распространяется:** на операции остеопластики, синуслифтинг, а также на пластику мягких тканей. Данные хирургические вмешательства нацелены исключительно на регенерацию костной ткани Пациента, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма Пациента.

**Гарантийные обязательства не сохраняются в случае:**

- выявления или возникновения у пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (впоследствии беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, которые прямо или косвенно приводят к изменениям в зубочелюстной системе);
- прекращения лечения по инициативе пациента

*В случае отторжения установленного имплантата после завершения ортопедического этапа по окончании гарантийного срока на ортопедическое изделие (более 1 (одного) года с даты его установки):*

- Клиника производит удаление данного имплантата, его замену на другой аналогичный имплантат, за счёт Клиники, при условии получения данного аналогичного имплантата от производителя.
- Повторное протезирование производится за счет средств Пациента с предоставлением ему скидки в размере 30%

*В случае невозможности или отказа от повторной имплантации Клиника гарантирует, что Пациенту будут возвращены денежные средства в размере ранее оплаченной им стоимости за имплантат (как медицинское изделие).*

*Стоимость денежных средств, оплаченных Пациентом за медицинские услуги по установке имплантата и ортопедические работы возврату не подлежит. Удаление имплантата осуществляется за счёт Пациента.*

**Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:**

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование официально разрешенных титановых имплантатов зарубежных фирм, которые зарекомендовали себя в мировой практике;
- безболезненность установки имплантата;
- тщательный врачебный контроль за процессом приживления имплантата.



### **Порядок и условия предоставления гарантий :**

Гарантии Пациенту предоставляются только на тот объем услуг, которые были фактически оказаны Клиникой и отражены в амбулаторной карте Пациента.

Гарантии имеют свою силу в том случае, если пациенту изготовили протезы **только** в нашей клинике.

Если же имплантаты поставлены в нашей Клинике, а протезирование проведено в других Клиниках, то мы не даем гарантии на срок службы имплантатов.

Если же имплантаты поставлены в других Клиниках, а протезирование проведено в нашей Клинике, то мы не даем гарантии на ортопедическое лечение в полном объеме

### **Клиника предоставляет Пациенту гарантии на оказанные услуги при условии соблюдения последним следующих требований:**

- Полное выполнение Пациентом индивидуального плана и всех этапов лечения;
- Прохождение Пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раза в 6 месяцев в течение срока гарантии.
- Первое гигиеническое наблюдение за состоянием протезов на имплантатах производится через месяц после установки постоянной конструкции.
- Соблюдение Пациентом тщательной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача;
- Предоставление Пациентом достоверной информации об общем состоянии здоровья;
- Проведение коррекции работы, выполненной Исполнителем, только в его Клинике;
- Незамедлительное обращение в клинику Исполнителя в случае появления дискомфорта в области проведенного лечения;
- Предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения Пациента к ним за неотложной помощью;
- Прохождение Пациентом рентгенографии полости рта по назначению врача.
- Если в период действия гарантии у Пациента не возникнут (не 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;
- При отсутствии форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

**В случае нарушения Пациентом вышеуказанных условий, последний утрачивает право на предъявление требований к Клинике о выполнении гарантийных обязательств.**

**Пациент обязан обратиться с письменным заявлением в Клинику о наступлении гарантийного случая в течение гарантийного срока.**



### Гарантийные обязательства при удалении зуба

**Гарантийный срок и срок службы на данный вид стоматологической услуги установить невозможно, ввиду их специфики.** Врач разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае. Медицинская практика не может абсолютно во всех случаях гарантировать достижение целей вмешательства в связи со сложностью и индивидуальными особенностями организма, но я также понимаю, что мне гарантировано качественное проведение всех медицинских манипуляций, применение качественных материалов специалистом соответствующей квалификации, и соблюдение правил санитарно-эпидемиологического режима.

Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- с адекватным хирургическим вмешательством с эффективным обезболиванием;
- с минимальной травмой для окружающих тканей
- с рациональным выбором методики удаления зуба, операции.
- удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют части зуба).

**При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в стоматологическую клинику.**

**Мы также гарантируем Врачебный контроль после хирургического вмешательства и бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:**

- воспаление;
- кровотечение;
- отек;
- боль.

Удаление зуба – это хирургическая микрооперация, которая неизбежно травмирует окружающие ткани. Они могут по-разному отреагировать на хирургическое вмешательство что зависит от реакции организма на внешне и внутренние воздействия.



**Гарантийные обязательства при заболеваниях пародонта  
(воспаление десны и окружающих зуб тканей - гингивит, пародонтит)**

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания.

Каждый случай зависит от множества факторов :

- общего состояния организма;
- приема определенных лекарственных средств;
- питания;
- гигиены полости рта — периодичности чистки зубов;
- соблюдения рекомендаций лечащегося врача.

Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

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

Рекомендуется повторять процедуру профессиональной гигиены полости рта (определяется врачом-стоматологом) каждые 6 - 12 месяцев.

**Мы гарантируем диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом - (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани окружающие зуб).**

При лечении заболеваний тканей пародонта Пациент обязан соблюдать следующие условия:

- проведении процедуры профессиональной гигиены полости рта,
- строго придерживаться индивидуального плана лечения, составленного врачом;
- регулярное прохождение (не реже 1 раза в 3-6 месяцев) бесплатного профилактического осмотра.

**Порядок урегулирования вопросов, связанных с качеством оказанных медицинских стоматологических услуг определяется условиями Договора на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг.**