



**Положение о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг  
«Стомадент»  
(для пациентов)**

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, ВЫ согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статьями законов, о которых мы информировали ВАС и тем самым создали определенные ожидания. ООО «Стомадент» строго руководствуется:

- ФЗ №323-ФЗ от 21.11. 2011 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»
- ФЗ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»
- стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ.

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

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 «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, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), 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), а также бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.)

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

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) – при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при протезировании (см. Приложение 1) при соблюдении Условий, указанных в Приложении 2. При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются:

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

**Срок службы** - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения по окончании гарантийного

срока не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.) с максимальной скидкой 10% от действующего прейскуранта цен.

Срок службы вступает в силу с момента окончания гарантийного срока. (см. Приложение 1).

Если в период действия срока службы выявляются неустраняемые недостатки, возникшие не по вине пациента, доктор устраняет возникшие недостатки с 10% скидкой от действующего прейскуранта, гарантийные сроки устанавливаются с момента переделки.

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

- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- некоторые виды ортодонтического лечения;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- лечение зубов мудрости.

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

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

### **Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.**

1. Обработка и пломбирование корневых каналов - опыт нашей компании показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95 % случаев.
2. Отбеливание зубов – опыт нашей клиники показывает, что при проведении клинического отбеливания осветление зубов происходит в 100% случаев, однако эффект отбеливания у всех проявляется по-разному, от 2-3 до 6-8 оттенков. Это зависит от строения и толщины эмали, исходного цвета зубов, выбранной отбеливающей системы. Длительность достигнутого результата отбеливания индивидуальна и составляет от 4 месяцев до нескольких лет.
3. Лечение воспаления десен – успешность лечения при заболеваниях десен и пародонта зависит от комплексного подхода к лечению и выполнения всех рекомендаций доктора и составляет 90%. Целью такого лечения является стабилизация воспалительного процесса. «Пародонтит» - это диагноз, при котором невозможно вернуть первоначальное строение тканей десны и костной ткани.

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

### **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 (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- безболезненность лечения и 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;
- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактическо-диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

### **Гарантии на имплантацию.**

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

**Срок службы Имплантата как изделия, - разные фирмы дают различную гарантию на свои имплантаты: например, Straumann - пожизненную, декларируя таким образом качество производимой продукции.**

Однако переводить такие гарантии в медицину, в применение имплантатов на практике некорректно в силу того, что результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого пациента.

В имплантологии существуют 3 вида гарантий:

- на имплантат,
- на коронку,
- на услуги клиники.

**Гарантию на имплант даёт сам производитель, в случае вины производителя. Известная система имплантации имеет длительную (пожизненную) гарантию. Поэтому если имплант сломается или нарушится его целостность в течение всего времени эксплуатации - компания-производитель заменит сам имплант бесплатно на новый, в случае вины производителя. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.** Мы получаем импланты у официальных поставщиков и гарантируем его замену в период гарантийного срока, в случае вины производителя.

Гарантия на коронки (металлокерамические и безметалловые) – 1 год. Срок службы коронок – 4 года. Рекомендуется замена коронок на имплантатах каждые 5-7 лет.

Об успешности лечения можно судить через год после протезирования. Если в течение первого года (это срок заживления кости вокруг имплантата и её адаптации под жевательную нагрузку) не возникло каких-либо проблем с имплантатом или опирающимся на него протезом, — значит, лечение проведено правильно и качественно.

В дальнейшем результаты в определённой мере зависят от пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

Если пациент следует инструкциям врача, тщательно соблюдает гигиену полости рта, регулярно приходит на проф. осмотр и проводит проф. гигиену, тем самым предотвращает угрозу воспаления десны в области головки имплантата, своевременно обращается к лечащему врачу при возникновении проблем, — это весомая предпосылка для длительного функционирования имплантата и протеза.

О не прогнозируемых факторах.

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо болезней. Если человек, которому была проведена имплантация, через 2, 3, 5 лет заболел сахарным диабетом или у него возникла тяжёлая форма аллергии, потребовалось гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, — очевидно, что может наступить дезинтеграция имплантата и его придётся удалить. В случае возникновения подобных ситуаций гарантийные обязательства снимаются.

### **Гарантии на ортодонтическое лечение.**

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии. В течение этого периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера – минимум 3 года, максимум – пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах: «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)», «Дистальная окклюзия (скелетная форма)», «Вертикальная резцовая дизокклюзия», «Глубокая резцовая окклюзия». Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортодонтического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

#### Гарантийные сроки и сроки службы

(действуют при соблюдении Условий, указанных в ПРИЛОЖЕНИИ 2)

Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги (лечение канала, постановка пломбы, фиксация ортопедической конструкции – коронки, мостовидного протеза, имплантация). Датой начала срока службы является следующий день после окончания гарантийного срока и действует 2 года. На некоторые виды работ срок службы не предусмотрен. Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

УСЛУГА	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	СРОК СЛУЖБЫ (ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ВКЛЮЧЕН)
Пломбирование (пломба светового отверждения Filtek, Esthet-X)	6 месяцев	4 года
Обработка и пломбирование канала (первичное)	6 месяцев	-
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани.	-	-
Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
Протезирование одиночными коронками <ul style="list-style-type: none"><li>• металлокерамическими;</li><li>• безметалловыми (по технологии CAD/CAM)</li></ul>	1 год	4 года
Протезирование одиночными коронками на имплантатах:	1 года	4 года

<ul style="list-style-type: none"> <li>• металлокерамическими;</li> <li>• безметалловыми</li> </ul>		
Протезирование мостовидными протезами: <ul style="list-style-type: none"> <li>• металлокерамическими;</li> <li>• безметалловыми</li> </ul>	1 год	3 года
Протезирование – съемные ортопедические конструкции (бюгельные протезы, полные съемные пластинчатые протезы).	1 год	3 года
<b>Имплантация Straumann</b> (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации, в случае вины производителя	Пожизненная гарантия	-
Имплантация OSSTEM (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации, в случае вины производителя	Пожизненная гарантия	-
Имплантация INNO (хирургический этап) в сложной клинической ситуации*, в случае вины производителя	Пожизненная гарантия	-
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	6 мес.	-
Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»	-	-
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
Отбеливание зубов	-	-
Лечение зубов мудрости	30 дней	-
Лечение при диагнозе «Пародонтит»	-	-

Хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.)	-	-
Ортодонтическое лечение несъемной техникой	2 года при условии зафиксированного несъемного ретенера	-
Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	30 дней	-

\*\* В срок службы гарантийный срок включен.



## ПРИЛОЖЕНИЕ 2

### к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

#### Условия, при которых гарантийные сроки и обязательства действуют в полном объеме.

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
2. Соблюдении графиков профилактических осмотров в ООО «Стомадент». При нарушении графиков профилактических осмотров, указанных в Гарантийной карте, гарантии аннулируются.
3. При не проведении профессиональной гигиены полости рта в ООО «Стомадент», согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%
4. При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги» (ПРИЛОЖЕНИЕ №3).

Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного (форма 043-у), подтвержденной подписью пациента.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Положению о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг

### Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

#### **Функциональное восстановление зуба пломбировочным материалом (реставрация, пломба).**

Производители пломбировочных материалов, используемых в клинике, заявляют средний срок службы реставрации (пломбы) не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

1. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Стоматология предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации реставраций (пломб) за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом–стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.
5. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному ООО «Стомадент», является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в ООО «Стомадент».
7. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в ООО «Стомадент».
8. При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например: чернику, крепкий чай, кофе и т. п.), не менее 24 часов после пломбирования зуба.
9. Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться в ООО «Стомадент».
10. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например: орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например: от цельного яблока).
11. При возникновении в зубе резкой боли необходимо как можно быстрее обратиться в ООО «Стомадент».

#### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности несъемными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы несъемных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае несъемный зубной протез несет соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.
2. ООО «Стомадент» предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации несъемных зубных протезов за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за несъемными зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом–стоматологом. В нашем центре проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному ООО «Стомадент», является обязательным, согласно договору. Это необходимое условие сохранения результатов проведенного лечения.
5. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в ООО «Стомадент».
7. Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.
8. Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).
9. При нарушении фиксации несъемного протеза необходимо обратиться в ООО «Стомадент». Признаками нарушения фиксации могут быть «хлопанье» протеза, неприятный запах изо рта.
10. В случае скола облицовочного материала нужно обратиться в ООО «Стомадент».
11. При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо срочно обратиться в ООО «Стомадент».

### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в ООО «Стомадент» для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы съёмных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованными правилами ухода за съёмными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация съёмного зубного протеза возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае съёмный протез несет соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на съёмные зубные протезы, что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. ООО «Стомадент» предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации съёмных зубных протезов.

3. Съёмные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой или с туалетным мылом два раза в день (утром и вечером), а также после еды по мере возможности. В нашей стоматологии проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.
4. Посещение профилактических осмотров по графику, установленному ООО «Стомадент», является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.
5. Во избежание поломки протеза, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).
6. В ночное время, если пациент снимает протезы, их необходимо держать в специальном контейнере для хранения съёмных протезов.
7. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твердые поверхности.
8. По мере образования жесткого зубного налета на протезах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются аптеке.
9. При нарушении фиксации съёмного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в ООО «Стомадент» для их активации или замены.
10. Проводить перебазировку съёмного протеза с рекомендованной врачом периодичностью, не менее 1 раз в год.
11. Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на съёмный протез.
12. В случае поломки или возникновении трещины в базисе съёмного протеза пациенту необходимо срочно обратиться в ООО «Стомадент» для починки протеза.