

01.01.2013г

Утверждаю Директор ООО КОЛИБРИ

Саяпина И. П.



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в ООО «КОЛИБРИ»

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, Вы согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике.

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ № 2 — ФЗ от 09.01.96 г., Федерального Закона РФ от 17.12.99 г. № 212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. №27).

ООО «КОЛИБРИ», оказывающая стоматологические услуги, является изготовителем (исполнителем), и, одновременно, продавцом стоматологических услуг, а пациенты – потребителями (покупателями) этих услуг. В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании стоматологических услуг. В силу положений Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27) пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

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

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель (пациент) обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

Срок службы услуги (товара) исчисляется с момента ее завершения (изготовления) и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Срок службы - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения по окончании гарантийного срока не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.) с максимальной скидкой 30% от действующего прейскуранта цен. Гарантийные сроки устанавливаются с момента переделки.

Срок службы вступает в силу с момента окончания гарантийного срока.

В течение установленного срока службы должна быть обеспечена безопасность результата услуги (работы). Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания.

Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (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,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

3. В соответствии с действующим законодательством исполнитель-ООО «КОЛИБРИ»:

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (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 потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4. Стоматологические заболевания, не указанные в таблицах Приложения № 1, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.
5. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.
6. В соответствии с установленными гарантиями ООО «КОЛИБРИ» безвозмездно в течение гарантийного срока устранит все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.
7. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО «КОЛИБРИ».

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы), оказываемые в ООО «КОЛИБРИ»

I. Обязательные(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.

ООО «КОЛИБРИ» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получить ее по доброй воле;
- проведение консультации и консилиума;
- установление полного диагноза, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- 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;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- 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 оказания медицинской услуги;
- 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, обеспеченных ООО «КОЛИБРИ», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

Приложение 1.-----

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг.

1. Услуги по терапевтической стоматологии

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

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

Признаками завершения лечения являются:

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

№	Наименование	С р о к гарантии	С р о к службы
1	Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
2	Лечение среднего кариеса	1 год	2 года

3	Лечение глубокого кариеса (только на пломбу)	-----	-----
4	Виниры из композитного материала	1 год	2 года
5	Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	2 года
6	Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
7	Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани.	-----	-----
8	Ремонт пломб, изготовленных в другой стоматологии	-----	-----

Примечание.

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13. При КПУ более 13 гарантийные сроки и сроки службы уменьшаются на 30%.
2. **Гарантия аннулируется** при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «КОЛИБРИ». В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

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, Циркониевые коронки, 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 конструкций	Срок гарантии	Срок службы
---	--------------------------	---------------	-------------

1	Коронки:		
2	- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
3	- цельнолитые	1 года	5 лет
4	- металлокерамические (любой сплав)	1 года	3 года
5	- металлокерамические на имплантате	1 года	3 года
6	- из диоксида циркония	2 года	3 года
7	Бюгельный протез	1 года	3 года
8	Виниры	1 год	2 года
9	Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
10	Иммедиат-протез на 1-3 зуба	6 месяцев	1 год
11	Переделки / коррекции съемных протезов ,изготовленных в другой лаборатории	-----	-----

Примечание:

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

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедические конструкции;
- 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, то дальнейшая ответственность с ООО «КОЛИБРИ» 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.

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 и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№	Наименование	С р о к гарантии	С р о к службы
1	Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
2	- каппа однослойная	8 месяцев	12 месяцев
3	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
4	- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца
5	- съемная ортодонтическая конструкция(починка платная)	-----	-----

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

2. **Гарантийный срок аннулируется:**

· при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения,

- при 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.

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.

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.

III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения.

Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 2, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- повторная(вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;

- профессиональное отбеливание зубов;
- временная пломба, временная коронка;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение зубов мудрости.

Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.

1. Обработка и пломбирование корневых каналов - опыт нашей фирмы 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 6 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.

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов ООО «КОЛИБРИ» показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

2. Постановка имплантатов

Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более. В случае отторжения имплантата в течении 6 месяцев при соблюдении пациентами всех рекомендаций врача и явке на все профосмотры, при отсутствии в этот период возникновения общих соматических заболеваний или обострения имеющихся, клиника предоставляет возможность повторной бесплатной имплантации.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности, соответствующего уровню стерильности при полостной операции, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

3. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством.

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

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 имплантаты ADIN имеют пожизненную гарантию, 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. Известная система имплантации ADIN имеет пожизненную гарантию. Поэтому если имплант сломается или нарушится его целостность - компания-производитель заменит сам имплант бесплатно на новый. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

Мы получаем импланты у Официальных поставщиков и гарантируем его замену в период гарантийного срока.

Гарантия на коронки (металлокерамические и безметалловые) – 2 года. Срок службы коронок – 4 года. Рекомендуется замена коронок на имплантатах каждые 5-7 лет.

Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет клиника «КОЛИБРИ». В нашей клинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации системой ADIN – 6 месяцев. Это означает, что в случае отторжения имплантата (Имплантация (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации)

в период гарантийного срока на услугу проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 50% стоимости операция имплантации. В сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации сокращаются на 50%. Сложной клинической ситуацией при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

В случае отторжения имплантата по истечении гарантийного срока на медицинскую услугу по имплантации, но до наступления гарантийного срока на имплантат ADIN проводится замена имплантата на новый у производителя. Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту.

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, что 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.

4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

IV. Условия предоставления гарантийных сроков

Условия предоставления гарантийных сроков:

- явка на профилактические осмотры в срок, установленный врачом, но не реже 1 раза в 6 месяцев;
- посещение гигиениста (или врача-стоматолога) не реже 1 раза в 6 месяцев и соблюдение индивидуальной гигиены полости рта;
- соблюдение рекомендаций врача;

V. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы :

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.
- 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;
- 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.

МЕТОДИКА клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО «КОЛИБРИ»

1. Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/ нарушены);

Изменение данных критериев относится к категории *недостатков*, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории *существенных недостатков* относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки зуба с неосложненным кариесом

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.
- 2) изменение цвета протезов.
- 3) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой.
- 4) отлом кламмера.

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- 1) при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- 4) перелом протезов.

Сроки выполнения работ при оказании ортопедических и ортодонтических услуг в

№	Наименование работы	Сроки изготовления
1.	Микропротезирование	1 – 2 недели
2.	Несъемное протезирование	3 – 4 недели
3.	Бюгельное протезирование	3 – 4 недели
4.	Ортодонтические съемные аппараты	1 – 2 недели

ООО «КОЛИБРИ»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2к 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. Клиника 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 клиникой, 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 клинику «КОЛИБРИ».
7. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в клинику «КОЛИБРИ».
8. При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например: чернику, чай, кофе и т. п.), не менее двух 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 клинику «КОЛИБРИ».
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 клинику «КОЛИБРИ».

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 несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.
2. Клиника 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 нашей клинике 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 клиникой, 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 клинику «КОЛИБРИ».
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 клинику «КОЛИБРИ». Признаками нарушения фиксации могут быть «хлопанье» протеза, неприятный запах изо рта.
10. В случае скола облицовочного материала нужно обратиться в клинику «КОЛИБРИ».
11. При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо срочно обратиться в клинику «КОЛИБРИ».

Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.

Производители материалов, используемых в клинике 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) объёме. В этом случае съёмный протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на съёмные зубные протезы, что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника 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 клинике 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 клиникой, является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведенного 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 во влажной среде (после чистки завернуть протезы во влажную салфетку) либо в сосуде с водой.

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 съемного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в клинику «КОЛИБРИ» для их активации или замены.
10. Проводить перебазировку съемного 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 съемного протеза пациенту необходимо срочно обратиться в клинику «КОЛИБРИ» для починки протеза.

Приложение 1 из

П О Л О Ж Е Н И Я

**об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг в**

ООО «КОЛИБРИ»

УСЛУГА	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	СРОК СЛУЖБЫ
Лечение поверхностного кариеса и некариозных поражений	1 год	2 года
Лечение среднего кариеса	1 год	2 года
Лечение глубокого кариеса (только на пломбу)	1 год	2 года
Виниры из композитного материала	1 год	2 года
Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	2 года
Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
Ремонт пломб.изготовленных в другой стоматологии	-----	-----
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани.	-----	-----
Коронки:		
- из пластмассы временные	1 месяц	3 месяца
- цельнолитые	1 года	5 лет
- металлокерамические (любой сплав)	1 года	3 года
- металлокерамические на имплантате	1 года	3 года
- из диоксида циркония	2 года	3 года
Бюгельный протез	1 года	3 года
Виниры	1 год	2 года
Съемный пластиночный протез	1 год	2 года
Иммедиат-протез на 1-3 зуба	6 месяцев	1 год
Переделки / коррекции съемных протезов ,изготовленных в другой лаборатории	-----	-----
Имплантация ADIN (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	6 месяцев	-----

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.)	-	-
Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:		
- каппа однослойная	8 месяцев	12 месяцев
- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
- вестибулярная пластинка	12 месяцев	24 месяца
- съемная ортодонтическая конструкция(починка платная)	-----	-----
Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	30 дней	-