«Утверждаю»

ООО Медицинская клиника «Винир»

Генеральный директор Бешанов Д.С.

Приложение №1 к приказу № от 25.12.2020

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о гарантийных обязательствах и сроках службы**

**при оказании платных медицинских услуг**

**(далее - Положение о гарантиях)**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО Медицинская клиника «Винир» (далее Клиника») перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ**

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

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

- повторного оказания услуги.

2.2. Срок службы - это период, в течение которого в случае обнаружения существенных недостатков оказанных услугах, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;

- повторного оказания услуги;

- возврата оплаченных за услуги денежных средств.

2.3. Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которого не была заранее оговорена с Пациентом в Информированном добровольном согласии (Приложение №1 к договору на оказание платных стоматологических услуг).

2.4. Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

2.5. Безопасность услуги - безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

2.6. Сроки гарантии и сроки службы овеществленных результатов медицинских услуг могут быть зафиксированы в медицинской карте, гарантийном талоне (Приложение № 5), гарантийном паспорте (Приложение № 3) , плане лечения (Приложение № 4 ), акте выполненных услуг (Приложение № 2) , информированном добровольном согласии пациента на оказание медицинских услуг (Приложение № 1), приложении к договору об оказании платных медицинских услуг или ином медицинском документе.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

3.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В отдельных случаях проводится заседание врачебной комиссии с подробным анализом сложившейся клинической ситуации и результатами, отраженными в протоколе врачебной комиссии исполнителя. Явка пациента на заседание врачебной комиссии обязательна.

3.2. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

3.3. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

3.4. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

3.5. На стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения и проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

3.6. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

3.6.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.6.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.7. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

3.7.1. на установку временных ортопедических конструкций;

3.7.2. при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

3.8.В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу или ином документе, в том числе:

3.8.1. при наличии подвижности зубов;

3.8.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.9.В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный срок службы на стоматологические услуги, который отражается в медицинской карте в плане лечения, Гарантийном паспорте или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

3.9.1. при наличии подвижности зубов;

3.9.2. при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Срок службы устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

3.10 Гарантия в полном размере выдается и сохраняется при соблюдении Пациентом согласованного с ним Графика визитов (Приложение № 8) при комплексном и/или многоэтапном лечении (протезирование, дентальная имплантация, ортодонтическое лечение, эндодонтическое лечение осложненных форм кариеса и т.п.) , в противном случае гарантия может быть сокращена или аннулирована

**4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

4.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Пациенту и подписания Акта оказанных услуг (Приложение к договору № 2 )

4.2. Срок гарантии и срок службы не возобновляется при любой коррекции и перебазировке протезов в процессе использования.

**5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

5.1. Возможные причины возникновения недостатков услуг в период гарантийного срока (срока службы):

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение средств гигиены, процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами

5.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, ГИ больше 1,5) срок гарантии (срок службы) уменьшается на 50%;

5.3. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 срок гарантии (срок службы) снижается на 30%;

5.4. При КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

**6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА (СРОКА СЛУЖБЫ)**

6.1. Срок гарантии и срок службы не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы) обратился за стоматологической помощью в любую другую стоматологическое медицинскую организацию. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе. Подобные случаи пациент обязан подтверждать выпиской из амбулаторной карты того лечебного учреждения, куда он обращался за помощью. Пациент имеет полное право на самостоятельный выбор врача и медицинского учреждения для оказания ему медицинской помощи, но предупрежден об условиях обязательного информирования лечащего врача ООО Медицинская клиника «Винир» о проведенном в другой клинике медицинском вмешательстве, а также о последствиях неуведомления. Без документального подтверждения неотложного лечения срок гарантии и срок службы на все овеществленные результаты медицинских услуг аннулируются;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии (срока службы), установленного настоящим Положением самостоятельно или при помощи третьих лиц вмешивался в гарантийную стоматологическую конструкцию или пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача за 24 часа до визита, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.4. Пациент пропустил срок планового профилактического осмотра более чем на 1 месяц с момента назначенного лечащим врачом срока посещения клиники.

6.1.5. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента).

6.1.6. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами, использование ирригатора и других специальных средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом и т. д.);

6.1.7. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

 **7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ**

**7.1. Условия предоставления гарантии на терапевтическое лечение**

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/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. 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; Гарантийный талон выдается после каждого законченного лечения зуба.

**Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:**

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), появление границы между тканью зуба и пломбой, что корректируется шлифованием и полированием пломбы 1 раз в 6 месяцев, и / или по мере необходимости врачом-стоматологом, на профилактическом осмотре (при условии прохождения профессиональной гигиены 2 раза в год)

- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба,

- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;

- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов одной из существующих методик обтурации корневых каналов

- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в том числе с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования; на правильный выбор методики лечения и правильно поставленный первоначальный диагноз.

**Сокращенная гарантия. Комбинированная гарантия. Отказ от гарантии**.

 Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

1.1-на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 2 недели, срок службы 1 месяц - частичное или полное разрушение пломбы, выпадение пломбы в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;

1.2- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полного распломбирования, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину)— гарантия 1 неделя ,срок службы 2 недели На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме.

1.З.- извлечение скрытых отломков инструмента, закрытие перфорации (нарушение целостности стенки корневого канала) при лечении в другом лечебном учреждении — срок гарантии- 1 неделя, срок службы- 2 недели. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т.е. на 1 год).

1.4 - при наличие диагнозов: «хронический апикальный периодонтит», «периапикальный абсцесс без полости», «периапикальный абсцесс с полостью» отказ от гарантии в виду возможного лечения, но непрогнозируемого его результата, который зависит от совокупности ряда факторов: первично или повторно проводится эндодонтическое лечение зуба с подобными диагнозами: если лечение проводится первично - возможна облитерация корневого канала (непроходимость), сложная анатомия - изгибы, сужения, наличие конкрементов, если лечение проводится повторно- каким материалом были обтурированы корневые каналы, наличие в каналах непроходимых изгибов, ступенек, отломков инструментов, и т.п., а также общесоматический статус пациента .

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, 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 стоматологической клиники. В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 7 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится, за счет пациента. Гарантийный срок распространяется на время: с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и устранение врачом-стоматологом должным образом (т.е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ Наименование гарантии | Срок | Срок службы |
| 1. Пломба из цемента стеклоиономерного
 | 6 месяце | 8 месяцев |
| 1. Пломба из композита светового отверждения

(любая поверхность) | 12 месяцев | 18 месяцев |
| 1. Виниры из композита светового отверждения
 | 9 месяцев | 18 месяцев  |
| 1. Вкладки из композита светового отверждения
 | 12 месяцев | 18 месяцев  |

7.1.1 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%.

7.1.2 При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 70%.

**7.2. Условия, сроки гарантии и сроки службы при оказании услуг ортопедической стоматологии (протезирование зубов)**

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

- Металлокерамические, металлокомпозитные, и цельнолитые коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;

- Безметалловые коронки (прессованная керамика Е-max, композитные коронки).

- коронки из диоксида циркония,

- керамические виниры, - керамические вкладки, -металлические вкладки

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента с записью в карте.

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

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в амбулаторной карте.

**Возможные случаи снижения гарантии**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту. Гарантийный срок должен быть оговорен в гарантийном талоне.

Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в 6 месяцев (в ряде случаев - чаще по рекомендации врача).

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

До момента выписки пациенту гарантийного талона на ортопедическую работу пациент имеет полное право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (не верно выполнен цвет, размер или форма зуба);

выполненная работа не соответствует определенной в плане протезирования (плане лечения).

Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.). Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже двух раз в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

7.1.3. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе, поскольку данная услуга является обязательным условием качественного и безопасного функционирования съемных протезов в полости рта.

7.1.4. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в сроки согласно врачебным рекомендациям. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные в обозначенные врачом сроки, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется и по его истечении вся ответственность за последствия нарушения врачебных рекомендаций лежит на пациенте.

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

7.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, определяемой гигиеническими индексами, сроки гарантии и службы на все виды овеществленных результатов услуг уменьшаются на 50%;

8.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  |  | Срок гарантии  | Срок службы  |
| Вкладки  | Из металла  | 1 год  | 2 года  |
|  | Из металлокерамики  | 1 год  | 2 года  |
| Из цельнокерамическая вкладка  | 1 год  | 1,5 года  |
| Из керамера  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Виниры  | Керамические  | 1 год  | 1,5 года  |
| Коронки  | Из пластмассы (способ горячей полимеризации )  | 6 месяцев  | 9 месяцев  |
|  | Из металлокерамики  | 1 год  | 1,5 года  |
| Безметалловые (керамика , диоксид циркония )  | 1 год  | 1,5 года  |
| Временные коронки  | 2 недели  | 1 месяц  |
| Из керамера  | 9 месяцев  | 1,5 года  |
| Штампованные из стали  | 1 год  | 2 года  |
| Штампованные из стали с фасеткой  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Цельнолитые  | 1 год  | 2 года  |
| Цельнолитые с облицовкой  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Мостовидные Протезы  | Паяные  | Из стали  | 1 год  | 2 года  |
| Цельнолитые  |  | 1 год  | 2 года  |
|  | Цельнолитые с облицовкой | Из пластмассы  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Из керамера  | 6 месяцев | 1 год  |
| Из керамики  | 1 год  | 2 года  |
| Из металлокерамики  | 1 год  | 2 года  |
| Безметалловые (керамика , диоксид циркония ) | 1 год  | 1,5 года  |
| Бюгельные протезы (каркасные )  |  |  | 1 год  | 2 года  |
| Пластиночные протезы  | Частичные съемные  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Полные съемные  | 6 месяцев  | 1 год  |
| Нейлоновые протезы  | Частично съемные нейлоновые протезы  | 6 месяцев  | 1 год  |
|  | Полные съемные нейлоновые протезы | 6 месяцев  | 1 год  |
| Починка сьемных протезов  |  | 1 неделя  | 2 недели  |
| Протезирование постоянное с опорой на имплантатах  |  | 1 год  | 2 года  |
| Временные несъемные конструкции с опорой на имплантатах  |  | 1 месяц  | 2 месяца  |
| Временные пластиночные протезы разобщающиеся, иммедиат протезы ( при условии проведения плановых перебазировок 1 раз в 1 – 1,5 мес.)  |  | 2 месяца  | 3 месяца  |
| Пломба из композита , композитная реставрация временного зуба  |  | 1 месяц | До смены на постоянный зуб |
| Пломба из цемента стеклоиономерногоВременного зуба  |  | 1 месяц  | До смены на постоянный зуб |
| Ортодонтическое кольцо для удержания места после раннегоудаления временного зуба |  | До смены на постоянный зуб | До смены на постоянный зуб |
| Эндодонтическое лечениевременного зуба |  | 1 неделя  | До смены на постоянный  |
| Пломба из композита,композитная реставрация постоянного зуба |  | 12 месяцев  | 18 месяцев  |

**Примечание**

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

В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2.При неудовлетворительной гигиене полости рта указанные сроки гарантии сокращаются на 50%.

3.При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируются.

4.При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний гарантии не определяются.

**Условия предоставления гарантии на ортодонтическое лечение**

К услугам по ортодонтической стоматологии относятся услуги по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии.

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.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты).

В течение гарантийного 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 ортогнатического (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. №

Наименование Срок гаранти Срок службы

1 Ретенционные аппараты после снятия брекет системы:

2 - каппа однослойная 4 месяца 6 месяцев

3 - несъемный ретейнер 6 месяцев 12 месяцев

4 - вестибулярная пластинка 2 месяца 6 месяцев

При отклеивании брекета в течение 14 дней после фиксации, повторная фиксация выполняется по гарантии. При утере брекета установка нового осуществляется за счет пациента.

При отклеивании ретейнера (сегмента ретейнера) в течение месяца повторная фиксация производится по гарантии. Если у пациента отклеился сегмент и он сам снял весь ретейнер, то его повторная фиксация оплачивается пациентом.

Примечание:

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

2. Обязательным условием сохранения гарантии является правильный уход за полостью рта (рекомендованный врачом) в период ношения ортодонтического аппарата , в том числе профессиональная гигиена полости рта не реже 1 раза в 3 месяца

3. Гарантийный срок аннулируется:

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

• при несоблюдение условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.)

• при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов - стоматологов;

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

**Условия предоставления гарантии на медицинское вмешательство «дентальная имплантация»**

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

1. На имплантат, которая заключается в использовании изделия медицинского назначения - дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствие у него визуально определяемых дефектов производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях, а именно:

- попадание в состав имплантата примесей, которые могут поспособствовать отторжению;

- нарушение стандартной формы имплантата и другие дефекты при изготовлении - некачественная шлифовка, неравномерное покрытие биоматериалами (если модель имплантата имеет их).

За отторжение имплантата по причине наличия в нем производственного брака ответственность несет его производитель.

2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям клинических рекомендаций (протоколов лечения), а именно:

- полное необходимое обследование пациента в подготовительном периоде (полноту проведенного медицинского обследования);

- рациональное планирование дентальной имплантации с учетом показаний и

противопоказаний и с участием врача-стоматолога-хирурга, врача- стоматолога-ортопеда;

- стерильность условий проведения операции имплантации;

преемственность хирургического и ортопедического этапов дентальной имплантации

Гарантии распространяются:

На пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний только при условии посещения пациентами профилактических осмотров после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в 1,5 месяца к врачу имплантологу.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

1. На пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а так же выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

2. На пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов

**Сроки гарантии при оказании медицинской услуги дентальная имплантация**

**Сроки гарантии Срок службы**

Классическая имплантация 1 год 2года

Имплантация с немедленной нагрузкой 1 год 2 года

Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация - 1 год.

**Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:**

• нанесения травмы третьими лицами;

• влияния общих или системных заболеваний костной ткани;

• развитие у пациента общих заболеваний организма (эндокринной системы; онкологии др. состояний);

• возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостаточного ухода;

• неправильно установки сторонней медицинской организацией на имплантат зубного протеза;

• нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача- стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период

• нарушение пациентом правил (полученных от врача-стоматолога- ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом

• не соблюдение рациональной гигиены полости рта

• не соблюдение сроков проведения профессионального ухода за установленными и запротезированными имплантатами, и не посещение врача-стоматолога ортопеда в сроки через 6 месяцев, через 1 год после установки имплантата и его протезирования , и 2 раза в год в последующим

В случае отсутствия у Пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, посещающего, согласно графика профилактические осмотры и проводящего профессиональную гигиену полости рта, выполняющего все рекомендации и назначения врача-имплантолога ООО Медицинская клиника «Винир» гарантирует- в случае отторжения имплантата, возврат 30% денежных средств от стоимости имплантата.

Либо провести одну повторную переустановку имплантата в течение 6 месяцев , оплата осуществляется на условиях 15% стоимости от прайса

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлекших к отторжению имплантата.

Все отказы от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) Пациент обязан:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией

в первый год - 1раз в 3 месяца

со 2-го года - 1 раз в 4месяца.

2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев.

При необходимости по назначению врача -чаще.

3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цемент проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.

4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза

в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранту).

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

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

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

1..Наложение повязки (временной пломбы).

2.Операция удаления зуба.

3.Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.

4.Операция по установке зубного имплантата. В случае не приживаемости имплантата пациент оплачивает 30 % стоимости повторной операции по установке зубного имплантата.

5.Лечение заболеваний связанных с воспалением периодонта и пародонта.

6.На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.

7.Ортодонтическое лечение

8.Отбеливание зубов

9.Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).

Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, сокращенные гарантийные сроки и срок службы устанавливаются при установке на зубы скайсов (зубных украшений) и составляют 7 и 14 дней соответственно с момента внесения записи в Медицинскую карту об оказании соответствующего вида услуги.