

СОГЛАСОВАНО:

Главный врач ООО «АУРИКА»

«21» 03 2022 г.

А.А. Петросян

УТВЕРЖДЕНО:

Директор ООО «АУРИКА»

«21» марта 2022 г.

А.В. Ашимова



## ПОЛОЖЕНИЕ

### об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «АУРИКА»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирования взаимоотношений между ООО «АУРИКА» (далее – Исполнитель/стоматологическая клиника) и Пациентами при оказании стоматологической помощи по: договорам добровольного медицинского страхования; за счёт средств предприятий, учреждений и организаций; а также личных средств Пациентов по договорам возмездного оказания медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон о защите прав потребителей), Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ, «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006.

1.3. Необходимость разработки и утверждения новой редакции настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющего новые требования к процессу оказания медицинских услуг, с одной стороны, и наличием пробелов в регламентации взаимоотношений «Врач-стоматолог» и «Пациент», с другой стороны.

1.4. Стоматологическая помощь обладает определённой спецификой с точки зрения правового регулирования в тех случаях, когда её оказание предполагает наличие о вещественного результата. Существование указанных отношений становится очевидным при изготовлении зубных протезов (ортопедических конструкций), постановки зубных пломб, выполнении реставраций зубов и т.д. С одной стороны, в подобных случаях речь идёт об оказании медицинской услуги, с другой стороны – имеет место наличие о вещественного результата, являющегося неотъемлемым признаком работы.

Таким образом, оказание стоматологической помощи в ряде случаев носит комплексный характер, поскольку сочетает в себе элементы двух гражданско-правовых договоров, а именно договора возмездного оказания услуг и договора подряда.

1.5. Оказание услуг характеризуется тем, что полезный эффект услуги выступает не в виде определённого осязаемого материализованного результата, а заключается в совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности при предоставлении услуги; при оказании услуги отсутствует результат в о вещественной форме, таким образом, установление гарантийного срока или срока службы на услугу не представляется возможным. Выполнение работы, напротив, предполагает наличие о вещественного результата работы и как следствие – установление срока годности и срока службы в соответствии со статьей 5 Закона о защите прав потребителей.

В связи с этим возникает необходимость в установлении сроков гарантии и сроков службы при оказании медицинских услуг стоматологического профиля, одновременно имеющих как материальный, так и нематериальный (овеществленный) результат.

1.6. В силу положений Закона о защите прав потребителей, Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, Пациент имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течение гарантийного срока, а по существенным недостаткам – в течение срока службы.



## 2. Основные понятия

2.1. **Гарантия качества лечения** – это определённый минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных зубных протезов (ортопедических конструкций), зубных пломб, реставраций зубов и т.д.

2.2. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, 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 Пациент обязан возратить ранее изготовленную для него Исполнителем вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту.

Гарантийные сроки определены Исполнителем в разделе 8 настоящего Положения.

2.3 **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии стоматологической клиники или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

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

2.5. **Срок службы** - период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования результата оказанной услуги. Срок службы овеществлённого результата оказанной услуги определяется периодом времени, в течение которого результат оказанной услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата оказанной услуги Пациентом. Факт принятия результата оказанной услуги Пациентом фиксируется в медицинской документации Пациента и/или в специальном документе.

## 3. Права и обязанности Исполнителя и Пациента

3.1. В случае возникновения любых замечаний к оказанным услугам Пациент должен обратиться в регистратуру стоматологической клиники (по телефону, электронной почте или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный приём к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

3.3. В течение гарантийного срока на овеществлённый результат оказанной услуги замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

3.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

3.4.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со статьей 10 Закона о защите прав потребителей, Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных услуг в виде информации на информационных стендах в местах оказания медицинской помощи и на



официальном Интернет сайте Исполнителя, а также в виде записи в медицинской документации Пациента и/или в договоре на оказание медицинских услуг, либо в акте/гарантийном талоне.

#### 4. Исчисления срока гарантии

4.1. Гарантийный срок, срок службы на работы (услуги), выполненные специалистами стоматологической клиники, устанавливается и регулируется разделом 8 к настоящему Положению, и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением пункта 4.2. настоящего Положения.

Перечень стоматологических услуг, на которые устанавливается процент успешности, регулируется разделом 9 настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования.

**Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.**

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, 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.

4.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Стоматологической клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Исполнителем, устраняются за счет средств страховой компании.

#### 5. Снижение гарантийного срока и срока службы

5.1. Возможные причины снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы на результат оказанной услуги:

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 процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. При неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%;

5.1.7. **При несоблюдении графика выполнения Гигиенических чисток гарантийные обязательства аннулируются** и прием таких пациентов возобновляется только после проведения Профессиональной гигиены полости рта.

5.1.8. При показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

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

5.1.10. Нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;



5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента, степень снижения (уменьшения) гарантийного срока и срока службы в этих случаях определяется лечащим врачом индивидуально.

## 6. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

6.1. Гарантийный срок и срок службы на результат оказанной медицинской услуги стоматологического профиля **прекращается (аннулируется) в следующих случаях:**

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое лечебное учреждение в целях коррекции (исправления) результата оказанной услуги, в том числе зубного протеза, ортопедической/ортодонтической конструкции (аппарата), зубной пломбы, реставрации зуба, подклейки брекета и т.д. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

6.1.5. Пациент настаивает на конструкции или материале зубного протеза (ортопедической конструкции), которые не предусмотрены стандартами медицинской помощи, клиническими рекомендациями (протоколами лечения) и сложившейся клинической практикой для данного клинического случая. В этом случае Пациент подтверждает своей подписью в медицинской документации то, что он проинформирован лечащим врачом о всех негативных последствиях такого решения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но **ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок и срок службы на такой зубной протез (ортопедическую конструкцию) Исполнителем не устанавливается;**

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 и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

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 (аллергия, беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

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

6.1.9. Естественный износ элементов зубного протеза, ортопедической конструкции, (матриц замковых съёмных протезов).

6.1.10. Пациент был предупреждён лечащим врачом о других случаях отсутствия у Исполнителя возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.



6.2. В случае несоблюдения Пациентом, указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## 7. Обязательные гарантии

7.1. ООО «АУРИКА» при оказании медицинских услуг стоматологического профиля гарантирует:

7.1.1. Безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (помещении стоматологической клиники проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации технологий, медицинских изделий и лекарственных препаратов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учётом его права и желания получать её по доброй воле;

7.1.3. Формирование плана обследования Пациента;

7.1.4. Формирование плана лечения Пациента;

7.1.5. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности;

7.1.6. Проведение диагностики, лечения и реабилитации специалистами, имеющими документы об образовании (сертификаты специалиста и свидетельства об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.7. Оказание медицинской помощи стоматологического профиля в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, а также на основе стандартов медицинской помощи и клинических рекомендаций (протоколов лечения);

7.1.8. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и прежний опыт лечения у врача - стоматолога;

7.1.9. Реализацию мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.10. Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий оказанных медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.11. Проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

7.1.12. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинских услуг стоматологического профиля;

7.1.13. Достижение показателей качества медицинской услуги стоматологического профиля и эстетических результатов с учетом действующих стандартов медицинской помощи, клинических рекомендаций (протоколов лечения), пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

7.2. Совокупность указанных в п.7.1 настоящего Положения обязательных гарантий, обеспеченных ООО «АУРИКА», создаёт предпосылку для качественного оказания медицинских услуг стоматологического профиля и устойчивости их результатов.



## 8. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг (работ)

### 8.1. Услуги по терапевтической стоматологии.

8.1.1. 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.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

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

### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1. Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ)</b>			
1.1.	1 класс по Блэку	6 месяцев	24 месяца
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	18 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	нет	нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	18 месяцев
1.6.	Пломбы, установленные на зубы, ранее пролечены в клинике Исполнителя	6 месяцев	12 месяцев
1.7.	Временная пломба	3 дня	7 дней
<b>2. Пломба из композита светового отверждения</b>			
2.1.	I, III, V класс по Блэку	6 месяцев	2 года
2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.3.	IV класс по Блэку	6 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
<b>3. Виниры</b>			
<b>4. Вкладки</b>			
<b>5. Наложение герметика</b>			
5.1	Из стеклоиномерного цемента (СИЦ)	3 месяца	5 месяцев
5.2	Из компомера	6 месяцев	12 месяцев
5.3	Из композита	6 месяцев	-



### Примечание к пункту 8.1.:

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%.

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

### 8.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

8.2.1. 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.

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

❖ металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

❖ безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония);

❖ частичные съемные протезы;

❖ полные съемные протезы;

❖ бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

➤ временные коронки;

➤ временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

❖ на установку временных ортопедических конструкций;

❖ при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

❖ при наличии 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 Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в медицинской карте.

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

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).



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

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании ортопедической помощи*

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1. Пластмассовые протезы</b>			
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
<b>2. Нейлоновые протезы</b>			
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
<b>3. Мостовидные протезы</b>			
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
<b>4. Бюгельное протезирование</b>			
<b>5. Коронки:</b>			
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	8 мес
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
<b>6. Напыление</b>			
<b>7. Починка протезов</b>			
<b>8. Протезирование на имплантах</b>			

**8.3. Услуги по ортодонтической стоматологии.**

8.3.1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий, в том числе с помощью ортодонтических аппаратов (конструкций).

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) Исполнитель не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

8.3.2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики;
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

8.3.3. Сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов Пациенту, что подтверждается записью в медицинской



карте. Гарантийные сроки устанавливаются индивидуально каждому Пациенту, с учетом индивидуальных особенностей и результата лечения.

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

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капш.

8.3.5. Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластинки;
- 2) дебондинг брекета.

### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ

*при ортодонтическом лечении (конструкция ортодонтических аппаратов)*

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	6 месяцев	12 месяцев
2.	Каппа однослойная	6 месяцев	12 месяцев
3.	Фиксация брекета	0,5 месяца	До момента снятия аппаратуры.

8.3.6. Методика установления сроков.

В приведенной выше таблице установлены средние сроки на работы (услуги) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы (услуги) для каждого Пациента устанавливаются врачом индивидуально в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;

- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

8.3.7. Гарантийный срок уменьшается либо аннулируется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,

- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);

- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению;

- при обращении в другое медицинское учреждение в целях лечения, коррекции (исправления) результата лечения.



## **9. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются только проценты успешности лечения**

9.1. Из-за большой степени риска возникновения осложнений после проведения ряда манипуляций некоторые стоматологические услуги не имеют установленных гарантийных сроков. Такие услуги оказываются в общем порядке, на возмездной основе. К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- заболевание пародонта (терапевтическое и хирургическое).

### **9.2. Обработка и пломбирование корневых каналов.**

9.2.1. Опыт врачей-стоматологов Исполнителя показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% — 90% случаев.

9.2.2. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя (пациента).

### **9.3 Гарантии при постановке имплантатов.**

9.3.1. Гарантийные сроки и процент успешности:

- процент успешности имплантологического лечения в 99% случаев;
- интегрированные (прижившиеся) имплантаты надежно служат от 5 лет и более;

9.3.2. Исполнитель гарантирует:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантата;
- использование сертифицированных имплантатов;
- безопасность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления.

### **Примечание к пункту 9.3.:**

1. *Гарантийный срок устанавливается на период интеграции имплантата индивидуально в каждом конкретном случае, указываются в договоре и в медицинской карте.*
2. *В случае, если в течение гарантийного срока произошло отторжение имплантата произошло Исполнитель предоставляет Пациенту возможность повторной установки имплантата на условиях предусмотренных договором.*
3. *При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют (аннулируются) полностью.*

### **9.4. Удаление зуба.**

9.4.1. В случае возникновения необходимости удаления зуба Исполнитель обеспечивает максимально-безболезненное хирургическое вмешательство.

9.4.2. Исполнитель гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, в том числе воспаление; кровотечение; отек; боль.

### **9.5. Заболевания пародонта.**

9.5.1. Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены полости рта; строгого соблюдения рекомендаций лечащего врача).

Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

9.5.2. При проведении процедуры « комплексная гигиена полости рта» гарантируется, что будут убраны все зубные отложения (твердые, мягкие), зубы приобретут естественный цвет.



9.5.3. Исполнитель гарантирует, что в 80% случаев (при соблюдении пациентом, условий, которые определяет врач): излечение гингивита; остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб.

## **10. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы**

### 10.1. Терапевтическая стоматология:

10.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены);
- выпадение пломбы.

10.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

### 10.2. Ортопедическая стоматология.

10.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение действует с момента его утверждения Директором ООО «АУРИКА» в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги, либо до момента внесения Исполнителем изменений в него и/или утверждения новой редакции Положения.