

Утверждаю
Генеральный директор ООО «МЕРКУРИЙ»
Дуюнов А.В. _____
« _____ » _____ год



Положение

«О предоставлении гарантий на услуги стоматологической клиники «3D Стоматология»

1.1 Общие положения

Настоящее положение определяет сроки гарантии, в соответствии с Законом «О защите прав потребителей», на медицинские услуги и порядок их установления в стоматологической клинике «3D Стоматология». Все работы и услуги выполняются на основании лицензии от N ЛО-41-01137-77/00608366 от 28 ноября 2017г. Стоматологическая продукция приобретается у сертифицированных поставщиков, работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ. Лечение проводится специалистами соответствующих квалификаций по технологиям, утверждённым Министерством здравоохранения РФ, с соблюдением правил эпидемиологического режима.

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

1.2 Гарантия на отдельные виды услуг

1.2.1 Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

Гарантия предоставляется на ортопедическую работу. Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 1.2.2 «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся

- металлокерамические, коронки, в т. ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции;
- безметалловые коронки, вкладки, прессованная керамика, композитные коронки, коронки на основе диоксида циркония.

Гарантия на постоянные несъемные ортопедические работы года начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

К постоянным съёмным ортопедическим работам относятся:

- полные и частично съёмные протезы;
- бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами).

Гарантия на постоянные съёмные ортопедические работы полгода, предоставляется по следующим позициям:

- выпадение искусственных зубов из протезов,
- перелом пластмассы протеза,
- разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

Гарантия на постоянные съёмные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

К временным ортопедическим работам относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

На временные ортопедические работы даётся гарантия до момента замены их постоянными конструкциями, но не более 2 месяцев.

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

на постоянные, дальнейшая ответственность с клиники и врача-стоматолога снимается.

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

Сокращенная гарантия

Сокращённый гарантийный срок на ортопедические работы может быть установлен в случае, когда существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока:

- наличие подвижности зубов;
- наличие заболеваний дёсен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 1 раз в год. Гарантийный срок доводится до сведения пациента с записью в гарантийном талоне.

Важное замечание. До момента выписки гарантийного талона на ортопедическую работу, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует определённой в плане протезирования (плане лечения).

Гарантия действует при следующих условиях:

- соблюдение рекомендаций по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щёток, очищающих таблеток и т. д.);
- прохождение контрольных (профилактических) осмотров с периодичностью, установленной врачом, но не реже 2 раза в год. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению гарантии.

Клиникой установлен срок службы:

- на несъемные ортопедические конструкции - 2 года;
- на съёмные ортопедические конструкции - 1 год;
- на временные ортопедические конструкции - 2 месяца.

1.2.2 Гарантийные обязательства 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/коррекция пломб);
- подготовка (лечение) зубов под протезирование.

Признаками окончания лечения является:

- при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов.

Гарантия на терапевтическое лечение (1 год) начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Гарантийный талон оформляется после каждого законченного лечения зуба.

Гарантия предоставляется по следующим позициям:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре (для курящих людей, при условии прохождения проф. гигиены 2 раза в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба с использованием штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов), без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов даётся гарантия на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;

- на правильно поставленный первоначальный диагноз и на правильный выбор методики лечения.

Сокращённая гарантия, комбинированная гарантия, отказ от гарантии:

- на лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытие ортопедической коронкой) гарантия предоставляется на срок 3 месяца - сокращённая гарантия. Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течение гарантийного срока переделывается бесплатно;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическое лечение) и в случае неполной проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки канала, частичного прохождения канала — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объёме (1 год);
- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — отказ от гарантии. На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объёме (1 год).

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

Пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную (срок определяется врачом) более чем на 5 дней, может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата за данное лечение проводится за счёт пациента. Гарантийный срок распространяется на время, с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены её на постоянную.

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

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента, более чем на 2 месяца, приводит к прекращению гарантии.

1.2.3 Гарантийные обязательства на хирургическое лечение

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- полностью проведённое удаление (т. е. отсутствуют части зуба). При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться в стоматологическую клинику.

1.2.4 Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний дёсен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приёма определённых лекарственных средств; питания; гигиены полости рта — периодичности чистки зубов; соблюдения рекомендаций лечащегося врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

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

Рекомендуется повторять процедуру профессиональной гигиены полости рта каждые 6 месяцев.

1.2.5. Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение

Эффективность ортодонтического лечения зависит от следующих условий:

- соблюдение пациентом чёткого графика посещений врача-ортодонта;
- тщательное выполнение всех рекомендаций врача-ортодонта по уходу за полостью рта при ношении ортодонтического аппарата.

Процент вероятности успешного лечения гарантирован при соблюдении следующих условий:

- ношение ретенционного (закрепляющего) аппарата в течении всего периода, необходимого для закрепления результата лечения;
- соблюдение графика профилактических осмотров, назначенных врачом;
- проведение процедур профессиональной гигиены полости рта не реже, чем 4 раза в год;
- обращение в клинику для проведения коррекции работ в случае дискомфорта или нарушений в области проведенного лечения.

1.2.6. Гарантийные обязательства на имплантацию

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

Протезирование начинается при полной интеграции кости и имплантата - через 3 месяца на нижней челюсти, на верхней - спустя 4 месяца.

После того как имплантаты прижились в кости, десна над ними раскрывается и устанавливается формирователь десны на каждый имплантат, который, в среднем через 14 дней, придаёт десне необходимую для протезирования форму, после чего необходимо приступить к следующему этапу - протезированию. Оплата за ортопедический этап лечения проводится отдельно, согласно действующему прейскуранту.

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

Гарантии на приживление имплантата не даются, т.к. невозможно предсказать успешность его приживления по причине медицинской специфики данной операции, индивидуальных особенностей дёсен, костной ткани пациента и реакции организма. В случае отторжения имплантата до начала протезирования, что потребует его удаления, клиника возвращает 50% от суммы за хирургический этап.

Для успеха имплантации необходимо:

- соблюдение всех рекомендаций врача;
- качественное протезирование;
- проф. гигиена не реже 1 раза в 6 месяцев;
- профосмотр через полгода после изготовления коронок, и в последующем 1 раз в год.

Гарантийные обязательства не сохраняются в случае:

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

Нормативны сроки изготовления (ремонта) зубных протезов.

Для повышения эффективности стоматологического лечения и профилактики развития стоматологических заболеваний рекомендуется посещать врача стоматолога в профилактических целях не реже 2 раз год.

Вид зубных протезов (работ).	Количество рабочих дней
Несъемные мостовидные протезы	26
Бюгельные протезы	25
Съемные протезы	20
Одиночная коронка	6
Комбинированные коронки	12
Пластмассовые коронки/каппы	5
Ремонт (починка) съемных протезов	3

Нормативные сроки изготовления зубных протезов начинают исчисляться на следующий день после приёма пациента врачом-стоматологом-ортопедом, включающее снятие оттиска(ов) (слепков) челюсти(ей), с учётом положений, установленных статьёй 191 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Гарантийные сроки использования зубных протезов.

Виды зубных протезов (работы)	Количество рабочих дней
Съемные протезы	1 год
Несъемные протезы	2 года

ВАЖНО!

Получить стоматологическую помощь **в неотложной форме** можно в любой стоматологической поликлинике города Москвы в часы работы **вне зависимости от прикрепления.**

Для продолжения назначенного лечения **в плановом порядке** необходимо обратиться в стоматологическую поликлинику **по месту прикрепления.**

При наличии признаков заболевания полости рта и челюстно-лицевой области, требующих оказания медицинской помощи **в экстренной форме** следует вызвать бригаду скорой помощи для дальнейшей госпитализации в **отделение «Челюстно-лицевой» хирургии.**