



Утверждаю
Директор ООО «Максима»

В.А. Светенков

« 01 » июля 2024г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ
ООО «МАКСИМА»**

Томск, 2024 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании платных медицинских услуг (далее - Положение о гарантиях) вместе с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы клиникой перед Пациентом при оказании платных медицинских услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей»;

1.3. Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг");
- Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи, пациентам гарантируется:

2.1. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);

2.2. проведение консультации и консилиума врачей;

2.3. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;

2.4. учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;

2.5. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

2.6. использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном учреждении;

2.7. 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;

2.8. безопасность лечения — обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

2.9. точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современного диагностического оборудования и данных дополнительных обследований;

2.10. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников, ассистентов, анестезиологов, а также специальные средства контроля качества их работы;

2.11. применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

2.12. проведение контрольных осмотров – по стандарту компании после сложного лечения или после удаления по назначению лечащего врача.

2.13. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом, но не реже, чем один раз в полгода;

2.14. динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям, СТАР);

2.15. мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;

2.16. определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

2.17. достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

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

3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ

3.1. **Гарантийный срок** – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков – мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. Это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

3.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям (стандартам), технологиям и условиям договора.

3.3. **Срок службы** – это период времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, который исчисляется со дня принятия услуги.

3.4. **Существенный недостаток** – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

3.5. **Обстоятельства установления гарантий** – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной

клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

3.5.1. состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные о здоровье);

3.5.2. возраст пациента;

3.5.3. ситуация в полости рта пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков, состояние гигиены полости рта);

3.5.4. объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения, – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

3.5.5. сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;

3.5.6. особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – как и насколько они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом);

3.5.7. особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

4.1. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы. Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

4.2. Гарантийное обязательно является двусторонним, взаимным обязательством медицинской организации и пациента, в рамках которого клиника обязуется ознакомить пациента с порядком гарантийного лечения и установленными прогнозами лечения, а пациент обязуется соблюдать условия предоставления гарантийного лечения. Гарантии предусмотрены на стоматологические работы (услуги), имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические пластинки и ретенционные аппараты, имплантаты).

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

4.4. Средние Гарантийные сроки на стоматологические услуги, предоставляемые в Клинике, составляют 1 год.

4.5. Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается клиникой и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств

установления гарантии. Гарантийный срок может быть сокращен на усмотрение лечащего доктора по причинам состояния здоровья пациента или иным причинам.

4.6. Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4.7. В случае возникновения существенных недостатков в выполненной услуге пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги или по причинам, возникшим до этого момента по вине Клиники. Указанное требование должно быть удовлетворено в течение 30 дней со дня его предъявления, с приложением подтверждающих документов.

4.8. Срок службы на стоматологические услуги Клиники составляет до 2 лет, за исключением имплантатов Nobel и Straumann, срок службы которых составляет 5 лет при условии покупки пациентов пакета с расширенными гарантиями.

4.9. Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии на консультационном приеме, в настоящем Положении, путем размещения информации на стенде, в виде записи в медицинской амбулаторной карте, ссылками на настоящее Положение в договоре, либо в Положении о порядке оказания платных медицинских услуг.

5. УСЛОВИЯ СОХРАНЕНИЯ ГАРАНТИЙ ДЛЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Гарантии для пациента сохраняются при следующих условиях:

5.1.1. Если пациент посещает своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 3-6 месяцев от последнего приема, соблюдая периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;

5.1.2. Если пациент осуществляет каждые 3-6 месяцев профессиональную гигиену полости рта, согласно индивидуальному графику, составленному гигиенистом с внесением данной информации в амбулаторную карту;

5.1.3. Если пациент соблюдает все рекомендации лечащего врача;

5.1.4. Если пациент соблюдает сроки предполагаемого врачом лечения, выполняя согласованный план лечения;

5.1.5. Если в период лечения у врача пациент не будет лечить тоже самое у специалиста другой Клиники;

5.1.6. Если при обращении за неотложной помощью в другую клинику, пациент представит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;

5.1.7. Если выявленные недостатки нашей работы будут исправляться только в нашей Клинике (распломбировка, снятие конструкций, удаление имплантатов);

5.1.8. При информировании врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;

5.2. В случае несоблюдения пациентом установленных требований, гарантийные обязательства Клиники прекращаются.

5.3. Конкретные случаи соблюдения условий гарантий пациентом отражаются в амбулаторной карте, как рекомендации врача пациенту.

5.4. Гарантийные сроки могут быть изменены/сокращены в случае если, в период действия гарантийного срока у пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ:

6.1. Клиника не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток либо существенный недостаток имел место в результате (не гарантийные случаи):

- 6.1.1. травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной);
- 6.1.2. попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- 6.1.3. дорожно-транспортного происшествия (автомобильная авария);
- 6.1.4. наличия у пациента заболевания «бруксизм»;
- 6.1.5. наличия у пациента тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и т.д.);
- 6.1.6. многоплодная беременность;
- 6.1.7. выявления у пациента быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита;
- 6.1.8. несоблюдение рекомендаций врача;
- 6.1.9. чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.
- 6.1.10. при неудовлетворительной гигиене полости рта. Определение индексов гигиены полости рта проводит гигиенист стоматологический. Неудовлетворительной гигиеной считается индекс Федорова-Володкиной больше 2.0.

6.2. Гарантийные сроки и срок службы не устанавливаются и не распространяются:

- 6.2.1. на эндодонтическое перелечивание зубов, первоначально пролеченных в других клиниках;
- 6.2.2. при обработке и пломбировании корневых каналов (повторное эндодонтическое лечение);
- 6.2.3. при процедуре отбеливания зубов;
- 6.2.4. на профессиональную гигиену полости рта;
- 6.2.5. при наложении временной пломбы;
- 6.2.6. при хирургических операциях (за исключением операции по дентальной имплантации, гарантия на которую устанавливается в соответствии с настоящим положением): резекция верхушки корня, удаление зуба, операции по восстановлению объема костной ткани, синус-лифтинг (поднятие дна гайморовой пазухи), операции по пластике десны, пластика мягких тканей полости рта, удаление новообразований, френулопластика и т.д.;
- 6.2.7. острых травм в челюстно-лицевой области (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания.

6.2.8. любого переделывания, доделывания, коррекции протезов и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках;

6.2.9. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза;

6.2.10. На установку скайса.

6.2.11. на временные ортопедические конструкции

6.2.12. при получении услуги в медикаментозном сне и седации, гарантия устанавливается на результат работы, на медикаментозное сопровождение гарантийные сроки не устанавливаются.

6.3. Гарантийные сроки и срок службы сокращаются в следующих случаях:

6.3.1. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования, а также желания и требования пациента выполнить лечение, работу по определенной схеме, врач-стоматолог имеет право аннулировать гарантийный срок, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняются за счет пациента.

Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в амбулаторной карте, а администратор заполняет гарантийный талон, указывая причины снижения гарантийного срока.

При выявлении после лечения недостатков, работа будет бесплатно переделана (лечение будет проведено повторно), если компетентные лица, экспертная (врачебная), комиссия установят вину врача (неправильный диагноз, нарушение стандартов и технологии лечения и т.п.).

6.4. Обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

6.4.1. Состояние общего здоровья и возраст пациента;

6.4.2. Объем выполненного рекомендованного плана лечения;

6.4.3. Клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная сжимаемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.)

6.4.4. Сложность данного случая лечения;

6.4.5. Достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;

6.4.6. Особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.

7. Приложения

1. Средние гарантийные сроки и сроки службы, действующие в клинике (Приложение 1);

2. Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации (Приложение 2).

3. Определение индекса гигиены полости рта по методу Федорова-Володкиной (Приложение 3).

4. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям
(Приложение 4).

**Средние гарантийные сроки и сроки службы,
действующие в клинике**

ТЕРАПИЯ		
НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Лечение кариеса	1 мес	2 года
	3 мес	
	6 мес	
	1 год	
Клиновидные дефекты	1 мес	1 год
	3 мес	
	6 мес	
Лечение пульпита (восстановление коронковой части после эндодонтии коронкой временной или постоянной)	1 мес	1 год
	3 мес	
	6 мес	
Лечение периодонтита (восстановление коронковой части после повторной эндодонтии)	1 мес	6 мес
	3 мес	
	6 мес	

1. При отсутствии первичной профессиональной гигиены полости рта до начала лечения выставляются минимальные сроки гарантии. В случае отсутствия повторной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 6 месяцев), гарантии аннулируются. Исключение: острая боль.

2. При отказе от проведения процедуры компьютерной томографии, по рекомендации доктора сроки сокращаются до 1 месяца.

3. Если в течение 3 месяцев зуб, леченный по пульпиту/периодонтиту, не покрыт ортопедической коронкой, все лечение пациент оплачивает полностью.

4. При лечении диагноза пульпит/периодонтит обязательно наличие снимка на промежуточном этапе лечения.

5. При записи пациента на прием сразу с проведением лечения (острая боль, горящее окно) без КЛКТ и профессиональной гигиены полости рта, обязательно наличие прицельного рентгенологического снимка до начала лечения. Пациент предупреждается о том, что гарантии в данном случае составляют 1 месяц на данный диагноз. Дальнейшее лечение проводится по стандартам оказания стоматологической помощи, с обязательным наличием КЛКТ и проведением профессиональной гигиены.

6. В случае категоричного отказа пациента от проведения КЛКТ и профессиональной гигиены перед началом лечения, оформляется письменный отказ от медицинского вмешательства и выставляются минимальные сроки гарантии 1 месяц.

ИМПЛАНТАЦИЯ			
НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК РАСШИРЕННОЙ ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Имплантант Nobel	2 года	5 лет*	5 лет
Имплантант Straumann	2 года	5 лет*	5 лет
Имплантант Dentium	2 года	5 лет*	2 года

1. Гарантии не распространяются:

1.1. на пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза, проведения операции, а также выявленные в процессе посещения профилактических осмотров, в момент отторжения имплантатов;

1.2. на пациентов, имеющих абсолютные противопоказания, выявленные в процессе профилактических осмотров, и/или в процессе установки, и/или в момент отторжения имплантатов.

2. При беременности и кормлении грудью гарантии не распространяются.

3. Гарантии распространяются на установку временных ортопедических конструкций при имплантации по системе "All-on-4" / "All-on-6":

3.1. только на верхнюю челюсть в течение 4 месяцев после проведения имплантации;

3.2. только на нижнюю челюсть в течение 2 месяцев после проведения имплантации №

3.3. на обе челюсти в течение 2-4 месяцев после проведения имплантации.

4. Замена временных ортопедических конструкций при имплантации по системе "All-on-4" / "All-on-6" на постоянные конструкции проводится в течение 6 месяцев.

5. При одномоментной имплантации, замена временных ортопедических конструкций на постоянные через 6 месяцев после проведения имплантации.

6. В случае отторжения имплантата более 2 раз, доктор имеет право отправить пациента на обследование организма для выявления внутренних заболеваний и причин их вызвавших.

7. Гарантии на имплантант не распространяются, если на имплантант не установлены временные/постоянные коронки в течение 3-6 месяцев после проведения имплантации.

8. Для получения гарантии обязательно наличие КЛКТ и профессиональной гигиены перед установкой имплантата/ов.

9. Для сохранения гарантии после оказанной услуги:

- посещение пациентом профилактических осмотров 1 раза в 1,5 месяца к стоматологу- имплантологу (после установки имплантата) в течение 6 месяцев, и далее 1 раз в каждые 6 месяцев;

- проведение профессиональной гигиены полости рта 1 раз в 3 месяца (первый год после установки имплантата) и 1 раз в 6 месяцев во второй и последующие годы.

10. Расширенная гарантия 5 лет предоставляется при подключении к программе "Мы победили кариес! А Вы?" в течение 5 лет.

11. Гарантийное лечение предоставляется только при предъявлении гарантийного талона с отметками дат профилактических приемов.

ОРТОПЕДИЯ		
НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Вкладки	3 мес	1 год
	6 мес	
	1 год	
Виниры	3 мес	1 год
	6 мес	
	1 год	
Временные коронки на имплантатах	3мес	3мес
Постоянные коронки на имплантатах	3 мес	1 год
	6 мес	
	1 год	
Временные коронки из РММА	1 мес	3 мес
	3 мес	
Протезирование зубов из материалов металлокерамикой и диоксидом циркония	6 мес	2 года
	1 год	
Временные протезы на имплантатах	3 мес	6 мес
	6 мес	
Бюгельные протезы (съемные)	3 мес	1 год
	6 мес	
Пластиночные протезы (съемные)	3 мес	1 год
	6 мес	

1. Гарантии в полном объеме действуют только при следующих условиях:

1.1.при обязательном наличии КЛКТ и профессиональной гигиены полости рта перед началом ортопедического лечения;

1.2. при проведении профессиональной гигиены полости рта в клиниках «Мастер Дент», согласно индивидуальному графику 1 раз в 3-6 месяцев после сдачи ортопедической работы.

1.3. При посещении профилактических осмотров 1 раз в 6 месяцев после сдачи ортопедической работы.

1.4. фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов.

1.5. при замене временных коронок/конструкций на имплантатах/на своих зубах на постоянные коронки/конструкции в течение 3 месяцев.

2. Проведение КЛКТ по рекомендации доктора 1 раз в год. При отказе от проведения процедуры компьютерной томографии, по рекомендации доктора, 1 раз в год сроки сокращаются в 2 раза.

3. Если при обращении о заявлении гарантии, у пациента не проводилась профессиональная гигиена полости рта согласно индивидуальному графику и нет компьютерной томографии/иного рентгенологического исследования, то лечение в полном объеме пациент оплачивает самостоятельно.

4. Установка временных коронок/конструкций на имплантатах, на своих зубах проводится до начала ортодонтического лечения.

5. Замена временных коронок/конструкций на имплантатах, на своих зубах на постоянные коронки/конструкции производится в течение 1 месяца после снятия брекет-системы.

6. Гарантии распространяются при установке временных ортопедических конструкции при имплантации по системе "All-on-4" /"All-on-6":

6.1. только на верхнюю челюсть в течение 4 месяцев после проведения имплантации;

6.2. только на нижнюю челюсть в течение 2 месяцев после проведения имплантации.

6.3. на обе челюсти в течение 2-4 месяцев после проведения имплантации.

7. Замена временных ортопедических конструкций при имплантации по системе "All-on-4" /"All-on-6" на постоянные конструкции проводится в течение 6 месяцев.

8. При одномоментной имплантации, замена временных ортопедических конструкций на постоянные через 6 месяцев после проведения имплантации.

9. В случае отторжения имплантата в гарантийный период, хирургический этап имплантации оплачивается со 100% скидкой в соответствии с гарантийными обязательствами. Ортопедическая конструкция на имплантанте оплачивается пациентом только в размере полной стоимости коронки: оплата зуботехнической лаборатории и материалы.

10. В случае отторжения имплантатов в период гарантийного обслуживания по причинам, имеющим относительные или абсолютные противопоказания вследствие анатомо-физиологических свойств организма пациенту известных, не доведенных лечащему врачу в период сбора анамнеза и установления имплантатов, то осуществляется полная замена всей конструкции согласно действующему прейскуранту Исполнителя

11. Гарантийное лечение предоставляется только при предъявлении гарантийного талона с отметками дат профилактических приемов.

ОРТОДОНТИЯ (Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы)		
НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Съемная каппа, аппараты	3 мес	18 мес
	6 мес	
	1 год	
Несъемный ретейнер	3 мес	18 мес
	6 мес	
	1 год	

1) Обязательное наличие КЛКТ и профессиональной гигиены полости рта перед началом ортодонтического лечения.

2) Проведение профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику 1 раз в 3-6 месяцев.

3) Регулярное посещение плановых приёмов/профилактических осмотров врача-ортодонта согласно графику.

ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ		
НАИМЕНОВАНИЕ	СРОК ГАРАНТИИ	СРОК СЛУЖБЫ
Лечение кариеса временного зуба	1 мес	1 года
	3 мес	
	6 мес	
Лечение пульпита временного зуба (методом витальной ампутации)	1 мес	1 год
	3 мес	
	6 мес	
Лечение пульпита временного зуба (девитальным методом)	1 мес	1 год
	3 мес	
	6 мес	
Лечение периодонтита временного зуба	1 мес	6 мес
	3 мес	
	6 мес	

1) При отсутствии профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуальному графику (минимум 1 раз в 3 месяцев), гарантии аннулируются. Исключение: острая боль.

2) При отказе от проведения процедуры рентгеновского прицельного снимка по рекомендации доктора сроки сокращаются в 2 раза.

3) При лечении диагноза пульпит/периодонтит обязательно наличие снимка на промежуточном этапе лечения, в случае отсутствия такого снимка, лечение по гарантии оплачивается доктором.

Средние проценты успешности лечения, действующие в медицинской организации

Эндодонтическое лечение

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

Постановка имплантатов

Гарантируется полное приживление имплантатов в 97 % случаев (срок службы от 2 лет и более).

Во всех случаях пациенту гарантируется:

1. обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
2. использование сертифицированных титановых имплантатов ведущей фирмы «Nobel», «Straumann», «Medentica»;
3. безболезненность установки имплантата;
4. врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Удаление зуба:

Гарантируется, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

1. безболезненно;
2. с адекватным хирургическим вмешательством.

Гарантируется бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

1. воспаление;
2. кровотечение;
3. отек;
4. боль.

Определение индекса гигиены полости рта по методу Федорова-Володкиной

При возникновении конфликтной ситуации определении гарантийного срока, в случае утверждения пациентом о том, что его уровень гигиены соответствует норме, будет проводиться определение индекса гигиены Федорова-Володкиной с фотопротоколом. Все показатели фиксируются в амбулаторной карте.

Для этого метода поверхность шести передних зубов нижней челюсти смазывается растворами йода или йодида калия.

Исходя из результата, ставятся такие оценки:

- если окрасилась вся поверхность коронки – 5 баллов;
- в случае окрашивания $\frac{3}{4}$ поверхности – 4 балла;
- при окрашивании $\frac{1}{2}$ поверхности зуба – 3 балла;
- если окрасилась $\frac{1}{4}$ поверхности коронки – 2 балла;
- окрашивание отсутствует – 1 балл.

Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент первоначально должен обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра, врач пишет служебную записку на имя главного врача. И главный врач совместно с врачебной комиссией принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Все скидки, возвраты производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании письменной претензии пациента.

Врачебная Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших возникновение гарантийной ситуации.

Клиника оставляет за собой право требовать подтверждения надлежащего соблюдения пациентом рекомендаций врача, данных при установлении гарантийного срока, а также проведения экспертизы качества. В случае направления пациента на экспертизу в период срока гарантии, оплату экспертизы производит Клиника. Если заключением эксперта будет установлено, что случай не является гарантийным, недостатки в работе отсутствуют, то Клиника вправе потребовать от пациента возмещения расходов на оплату экспертизы. При отказе от проведения экспертизы пациент утрачивает право на гарантию.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же необходимо обратиться к регистратору Клиники (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Обязанность по доказыванию наличия существенного недостатка, возникшего по вине Клиники, обнаруженного за пределами гарантийного срока, но в пределах срока службы, лежит на пациенте (в том числе необходимость проведения экспертизы).

В течение гарантийного срока и срока службы Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой:

- в течение установленного гарантийного срока – устранить все допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные пациентом;
- в течение установленного срока службы – устранить только существенные недостатки.