



Приказ

об утверждении Положения «Об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Семейная стоматология»

№ 28

«01» июня 2026 г.

В целях урегулирования взаимоотношений между ООО «Семейная стоматология», и пациентом (потребителем) при оказании стоматологической помощи,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «Об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Семейная стоматология», далее Положение, согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Руководителю отдела маркетинга и внешних коммуникаций разместить в сети "Интернет" Сайт <https://semstom55.ru/> вышеуказанное Положение в срок до 10 рабочих дней с момента вступления в силу настоящего приказа.
3. Специалисту по кадрам ознакомить с настоящим приказом сотрудников, ответственных за надлежащее исполнение настоящего приказа.
4. Признать утратившим силу приказ «Об утверждении Положения «Об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Семейная стоматология» от 18.12.2024 № 22.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Демидов Д.Б.

Положение
об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической
помощи в ООО «Семейная стоматология».

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Семейная стоматология», далее Общество (Исполнитель), и Пациентом (Потребителем) при оказании стоматологической помощи. А также закрепляет права Общества в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» устанавливать сроки службы и гарантийные сроки на выполненные работы; обязанности Общества по устранению недостатков работы, проявленных в течение гарантийного срока и по истечении гарантии, в пределах установленных сроков службы.

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями), Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными действующими нормативно-правовыми актами.

1.1. Особенности медицинской услуги для правового регулирования:

В обязательствах по оказанию медицинской услуги отсутствует материальный объект обязательства, оно имеет только юридический объект - определенное договором поведение сторон.

Медицинская деятельность направлена на фактически материальный объект - человеческий организм. Человеческий организм благодаря специфике своего юридического статуса (как физическая форма субъекта права) не признается вещью.

Медицинская деятельность основывается на объективной потребности людей в сохранении и воспроизводстве своего телесного существования. Следовательно, медицинская деятельность в конечном итоге направлена на достижение результатов в виде динамики свойств человеческого организма.

1.2. Стоматологическая помощь, являясь разновидностью медицинской помощи, обладает определённой спецификой. Полезный эффект от услуги может выступать в двух видах:

1.2.1. В виде овеществлённого результата.

Стоматологические работы – медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока. Под стоматологическими работами понимаются:

- постановка пломб;
- изготовление зубных протезов (съёмных и несъёмных);
- съёмные ортодонтические аппараты;
- ретейнеры несъёмные.

Вышеуказанные результаты не представляют самостоятельную ценность, а входят составной частью в способ лечения и реабилитации пациента, но они содержат признак работы, и ООО «Семейная стоматология» устанавливает на них сроки гарантии и срок службы в соответствии со статьёй 5 Закона «О защите прав потребителей». Перечень овеществлённых результатов стоматологических услуг, на которые ООО «Семейная стоматология» устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, указан в п.2 настоящего Положения.

1.2.2. Состоять в самом предоставлении услуги.

Стоматологические услуги – медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта;
- профессиональная гигиена полости рта;
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области;
- профессиональное отбеливание зубов;
- амбулаторные хирургические операции (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.);
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- диагностические манипуляции (в т.ч. методы лучевой диагностики).

На вышеперечисленные услуги гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются в соответствии с особенностями предмета договора возмездного оказания услуг медицинских (п.1.1 настоящего Положения и ст. 783 ГК РФ).

1.3. Гарантийный срок - это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе/оказанной услуге, потребитель (пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы.

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

1.4. Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы (оказания услуги) определяется периодом времени, в течение которого результат работы, пригоден к использованию и безопасен.

Безопасность стоматологической услуги (работы) обеспечивается исполнителем в процессе ее оказания в соответствии с Порядками оказания стоматологической помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации.

1.5. Недостаток стоматологической услуги - это несоответствие оказанной стоматологической услуги (работы) обязательным требованиям медицинских стандартов (протоколов лечения).

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине исполнителя, потребитель (пациент) вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования должны быть устранены исполнителем в течение 45 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу,
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

1.7. В соответствии с действующим законодательством исполнитель ООО "Семейная стоматология":

- отвечает за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока, если не докажет, что они возникли после принятия работы потребителем (пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- отвечает в течение установленного срока службы только за существенные недостатки работы, если потребитель (пациент) докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента;
- в соответствии со ст. 10 ФЗ «О защите прав потребителей» доводит до сведения потребителя указанные сроки службы и гарантийные сроки (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).
- рекомендует потребителю (пациенту) проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) в соответствии с установленными стандартами.
- гарантийное обязательство 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.

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

1.8. На большинство стоматологических работ в клинике установлены средние гарантийные сроки и сроки службы. Лечащий врач, которому Исполнитель поручает оказание стоматологической услуги Потребителю (Пациенту), имеет право устанавливать конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы для каждого пациента (**с обязательным обоснованием причин отклонения от средних сроков в медицинской карте пациента**) в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом

условий предоставления гарантии. С учетом указанных обстоятельств, в каждом конкретном случае **гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены** до разумных пределов, но не менее 3 (трёх) месяцев для терапевтических работ и не менее 6 (шести) месяцев для ортопедических конструкций (за исключением случаев, описанных в п.2.1.5, п.2.1.6 и п.2.2.2 настоящего Положения), с обязательным письменным обоснованием причин в медицинской карте пациента **или увеличены** (максимально до 50% от сроков указанных в приложениях настоящего Положения), по сравнению со средними, что фиксируется врачом в медицинской карте пациента, и в гарантийном полисе (талоне).

1.9. Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы и т.д.

На стоматологические услуги, не имеющие овеществленного результата, законодательно гарантийные обязательства не устанавливаются. Исполнитель информирует Потребителя (Пациента) о проценте успешности при выполнении данных услуг (п.3 настоящего Положения), основываясь на литературных данных и опыте предоставления данных услуг в стоматологических клиниках Исполнителя.

Информация о процентах успешности носит справочный характер и основана на данных клинических исследований и внутренней статистике клиники. Индивидуальный прогноз лечения определяется лечащим врачом с учётом клинической ситуации

Осложнения, возникающие в результате лечения заболеваний, характеризующихся большим процентом возможных осложнений, требующих манипуляций повышенной сложности при отсутствии овеществленного результата, лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

1.10. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения потребителей и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.

1.11. В соответствии с установленными гарантиями ООО "Семейная стоматология" безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

1.12. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией в ООО "Семейная стоматология".

Факт наличия недостатков должен быть зафиксирован на приеме у врача в медицинской карте, оформленной согласно условиям договора.

1.13. Общество не принимает на себя гарантийные обязательства и не проводит бесплатного гарантийного лечения, если недостаток имел место в результате (негарантийные случаи):

- травмы (спортивной, уличной, бытовой, производственной, в результате ДТП);
- оперативные вмешательства (пластическая хирургия в области лица, шеи);
- попытки самостоятельного ремонта или коррекции;
- наличия у пациента заболевания «бруксизм», «пародонтит тяжелой степени», тяжелой соматической патологии (сахарный диабет и др.), психических заболеваний, заболеваний слизистой оболочки рта (при условии, что Исполнитель своевременно информировал пациента о повышенных рисках и получил письменное согласие на лечение с ограниченными гарантийными обязательствами);
- наличия у пациента низкого уровня резистентности зубов;

- наличия у пациента повышенной или пониженной чувствительности слизистой оболочки рта, зубов, кожи лица;
- возникновения у пациента отека тканей, замедленного заживления ран, болевых ощущений, аллергической реакции (если указанные состояния возникли вследствие индивидуальных особенностей организма пациента, подтверждённых медицинскими документами, и не связаны с нарушением исполнителем порядков оказания медицинской помощи);
- выявления у пациента онкопатологии, заболевания «остеопороз»;
- многоплодная беременность;
- документально подтверждённого несоблюдения пациентом конкретных письменных рекомендаций врача, влияющих на результат лечения (гигиена, график осмотров, уход за конструкциями);
- чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.

1.14. Во всех случаях оказания стоматологических услуг безусловно гарантируется:

- А) предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья;
- Б) проведение консультации и консилиума - как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента;
- В) проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающими право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- Г) учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- Д) составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- Е) индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- Ж) точная диагностика;
- З) тщательное соблюдение технологий лечения;
- И) применение технологически-безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- К) проведение контрольных осмотров;
- Л) проведение профилактических осмотров;
- М) мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- Н) определение риска повторения или выявленных заболеваний.

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

1.15. При возникновении спора о причине возникновения недостатка, по требованию любой из сторон может быть назначена независимая медицинская экспертиза. Расходы на экспертизу несёт сторона, по инициативе которой она назначена, если экспертом не будет установлено иное.

2. Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании стоматологической помощи

2.1. Терапевтическая стоматология

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 перед протезированием или ортодонтическим лечением.

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

Признаками завершения лечения являются:

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

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения при лечении кариеса постоянных зубов с разрушением коронковой части зуба до 50%	1 год	2 года
2	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения с эстетической реконструкцией	1 год	2 года
3	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения при лечении пульпита и периодонтита постоянных зубов с разрушением коронковой части зуба до 50%	1 год	2 года
4	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения при лечении пульпита и периодонтита постоянных зубов с разрушением коронковой части зуба более 50%	6 месяцев	1 год
5	Обработка и пломбирование коренных каналов (эндодонтическое лечение)	6 месяцев	1 год

Примечание:

2.1.1. Лечащий врач, которому Исполнитель поручает оказание стоматологической услуги Потребителю (Пациенту), **имеет право самостоятельно продлевать гарантийные сроки** при оказании услуг по терапевтической стоматологии в случае выполнения Потребителем (Пациентом) условий соблюдения гарантийных обязательств, **но не чаще чем один раз в шесть месяцев и не более 2 раз за одну выполненную работу.**

2.1.2. Данные сроки рекомендованы для взрослых пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%.

При КПУ более 18 - сроки снижаются на 50%.

Индекс КПУ - один из наиболее информативных индексов гигиены, который позволяет оценить распространенность кариеса в конкретной популяции или у отдельного пациента. Этот индекс учитывает не только наличие кариозных зубов, но и наличие пломб, а также количество удаленных зубов из-за кариеса.

Диагностика индекса КПУ проводится следующим образом:

- Стоматолог проводит осмотр полости рта пациента и фиксирует количество кариозных зубов (К), пломб (П) и удаленных зубов (У). Затем полученные данные суммируют, что позволяет получить значение индекса КПУ.

2.1.3. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%. Гигиена полости рта оценивается по результатам индекса гигиены. Гигиенический индекс в стоматологии — это метод определения состояния полости рта и эффективности гигиенических процедур. Индексы отражают степень чистоты, признаки бактериального заражения, количество зубов с кариесом.

2.1.4. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах и/или окружающих тканях, в том числе длительный прием лекарственных средств при лечении общих заболеваний - гарантия и срок службы уменьшаются на 80%.

2.1.5. При лечении зуба с разрушением более 50% его тканей и наличии показаний к протезированию, гарантийный срок и срок службы на терапевтическое лечение (восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения) **гарантия и срок службы снижаются до 14 дней.** Долгосрочная гарантия на лечение предоставляется только после установки ортопедической конструкции (раздел 2.2. настоящего Положения).

2.1.6. Гарантийные сроки на обработку и пломбирование коренных каналов (**эндодонтическое лечение**) установлены на основании данных клинических исследований и внутренней статистике клиники. При этом результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов. При первичном эндодонтическом лечении благоприятный результат достигается в 90% случаев, при повторном эндодонтическом лечении – в 60% случаев. В связи с чем гарантийный срок и срок службы **на повторное эндодонтическое лечение** (перелечивание корневых каналов) **снижаются до 14 дней.**

Гарантия аннулируется:

- при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров (посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от последнего приема), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения (но не реже, чем один раз в 6 месяцев), рекомендаций врача (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.). В случае если пациент проходит профессиональную гигиену полости рта в иной медицинской организации, он обязан подтвердить данный факт выпиской из медицинской карты с указанием того, что входило в комплекс профессиональной гигиены, с подтверждающей подписью врача, печатью медицинской организации.

- в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

- при замене временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной медицинской карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО "СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ".

2.2. Ортопедическая стоматология

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлические, металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, из диоксида циркония);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, спеченная керамика, бюгельные протезы (с замками, кламмерами);
- конструкции при протезировании с опорой на импланты;

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортопедической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Конструкции на основе металла, диоксида циркония или керамики на своих зубах (виниры, коронки, вкладки, накладки)	1 год	2 года
2	Конструкции на основе металла, диоксида циркония или керамики на имплантатах (коронки)	1 год	2 года
3	Тотальное протезирование на основе диоксида циркония	2 года	3 года
4	Использование титановой балки при тотальном протезировании	2 года	3 года
5	Тотальное протезирование на основе композита	1 год	2 года
6	Временные коронки акрил	1 месяц	3 месяца
7	Временные коронки по технологии CadCam	3 месяца	6 месяцев
8	Частичный или полный съемный пластиночный протез	9 месяцев	1,5 года
9	Бюгельный протез	1 год	2 года
10	Временный (иммидиат) протез	6 месяцев	1 год
11	Условно-съёмный протез временного ношения	3 месяца	6 месяцев

Примечание:

2.2.1. Гарантийный срок на ортопедические работы начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной медицинской карте, а также подписью пациента в наряде (Акте приема-передачи оказания услуг/выполнения работ). 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, т.к. коррекция протеза не является недостатком самой конструкции, а представляет собой стандартный, обязательный этап адаптации и обслуживания.

При устранении недостатков ортопедической конструкции в течение гарантийного срока, гарантийный период продлевается на время, в течение которого потребитель был лишён возможности пользоваться конструкцией, но не менее чем на 30 дней с момента устранения недостатка.

Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае вмешательства третьей стороны (другого медицинского учреждения) в установленную Заказчику ортопедическую конструкцию, непосредственно повлиявшего на результат работы исполнителя.

2.2.2. Гарантийные сроки устанавливаются в размере 14дн:

- при ремонте съёмных протезов, подлежащих замене (переломы, приварка зубов, кламмеров и пр.);
- при повторной фиксации ортопедических конструкций (коронки, вкладок, мостовидных протезов), выработавших установленный срок службы или подлежащих плановой замене.

Срок службы на указанные работы не устанавливается, поскольку они носят временный характер и не восстанавливают первоначальный ресурс конструкции.

2.2.3. Существующие врачебные методики протезирования также не позволяют установить средний гарантийный срок при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз - обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

2.2.4. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в медицинской амбулаторной карте и в гарантийном полисе (талоне).

Врач-стоматолог ортопед имеет право самостоятельно устанавливать гарантийный срок и срок службы на ортопедическую услугу, предварительно известив об этом потребителя (пациента):

- при желании потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования
- при наличии у пациента хронических заболеваний, оказывающих влияние на стоматологический статус потребителя (пациента).

2.2.5. Отторжение имплантата, откол облицовки коронки зуба, пломбы, перелом протеза, отёк - указанные обстоятельства не являются отрицательным результатом ортопедического стоматологического лечения, а одним из допустимых осложнений. Корректировка плана лечения при наступлении указанных обстоятельств при оказании ортопедической стоматологической помощи может быть произведена лечащим врачом по ходу ее оказания с обязательным уведомлением об этом потребителя (пациента).

2.2.6. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров (посещение лечащего врача через каждые 6 месяцев от

последнего приема), гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения (но не реже, чем один раз в 6 месяцев), несоблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

2.2.7. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине потребителя (пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Общества и врача-стоматолога ортопеда снимается.

2.2.8. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/ коррекции работы по причинам:

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

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

2.2.10. При протезировании с опорой на импланты гарантийный срок и срок службы ортопедической конструкции устанавливается в соответствии с аналогичной конструкцией протеза при протезировании без имплантов.

2.3. Ортодонтическая стоматология

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

В связи с тем, что ортодонтическое лечение носит индивидуальный характер и зависит от сложности зубочелюстной аномалии у каждого пациента, 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 сроки и сроки службы на виды работ при оказании ортодонтической помощи.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Каппа однослойная	1 месяц	6 месяцев
2	Несъемный ретейнер	3 месяца	2 года
3	Съемный аппарат одночелюстной	3 месяца	1 год
4	Съемный аппарат двухчелюстной	3 месяца	1 год
5	Несъемные элементы аппаратуры	3 месяца	1 год
6	Фиксация ортодонтической аппаратуры (брекеты, кнопки, кольца и тд.)	1 месяц	До снятия

Примечание:

2.3.1. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в медицинской амбулаторной карте врачом-ортодонтом Общества.

2.3.2. Повторная фиксация аппаратуры производится по гарантии при условии сохранения аппаратуры. Если аппаратура утеряна или была утилизирована пациентом, Пациент оплачивает новую аппаратуру в полном объеме.

2.3.3. Гарантийные сроки и сроки службы на ортодонтические аппараты не устанавливаются в случае приобретения их в сторонних торговых и медицинских организациях.

2.3.4. Гарантийный срок аннулируется:

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

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

- когда при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов -стоматологов по направлению врача-ортодонта;

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

2.4. Детская стоматология

Успешность лечения молочных и постоянных зубов зависит от состояния общего здоровья ребенка (принадлежность к группе здоровья детей), состояния полости рта (значения индексов КП и КПУ, интенсивности течения кариеса, уровня гигиены полости рта, удовлетворительного поведения ребенка в кресле врача-стоматолога. При соблюдении всех рекомендаций врача и удовлетворительном состоянии полости рта и общего здоровья ребенка процент успешности лечения выше и срок службы вылеченных зубов (как молочных, так и постоянных зубов) увеличивается.

Гарантийные сроки и сроки службы на виды работ при оказании терапевтической помощи на детском приеме.

№	Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
1	Восстановление временного зуба пломбой I, II, III, V, VI класс по Блэку при лечении кариеса	6 месяцев	9 месяцев
2	Восстановление зуба временного, пломбой из композита светового отверждения при лечении пульпита и периодонтита	6 месяцев	9 месяцев
3	Восстановление зуба временного, ранее леченного по осложненному кариесу, пломбой из композита светового отверждения	6 месяцев	9 месяцев
4	Обработка и пломбирование коренных каналов (эндодонтическое лечение) молочного зуба	3 месяца	1 год
5	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения при лечении кариеса, пульпита и периодонтита постоянных зубов с разрушением коронковой части зуба до 50%	9 месяцев	1,5 год

6	Восстановление зуба пломбой из композита светового отверждения при лечении пульпита и периодонтита постоянных зубов с разрушением коронковой части зуба более 50%	6 месяцев	1 год
7	Обработка и пломбирование коренных каналов (эндодонтическое лечение) постоянного зуба	6 месяцев	1 год

2.5. Хирургическая стоматология

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации предоставляются гарантии:

2.5.1. На имплантат, гарантия заключается в использовании изделия медицинского назначения - дентального имплантата, сертифицированного на территории Российской Федерации и отсутствия у него визуально определяемых дефектов - производственного брака, которые можно выявить без проведения специальных исследований в лабораторных условиях.

Гарантию на изделие-имплантат предоставляет завод изготовитель. За отторжение имплантата по причине в нем производственного брака (вследствие механического повреждения) ответственность несет производитель.

2.5.2. На имплантацию, под которой следует понимать соответствие проведенного медицинского вмешательства требованиям порядков, стандартов и клинических рекомендаций (протоколов лечения).

В случае развития периимплантита (отторжения имплантата) возможны следующие варианты лечения: удаление имплантата, переустановка либо другое лечение. Работа по переустановке имплантата согласно выбранному варианту лечения оплачивается пациентом по истечении гарантийных сроков. **Максимальный срок гарантии на медицинское вмешательство дентальная имплантация - 1 год.** До истечения гарантийных сроков все работы проводятся бесплатно.

При проведении медицинского вмешательства дентальной имплантации Исполнитель гарантирует:

- полное приживление имплантатов в 95% случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более.
- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов производства российских и ведущих зарубежных фирм;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Исполнитель принимает на себя гарантийные обязательства на медицинское вмешательство дентальной имплантации только при условии адекватного протезирования (протезирование с использованием ортопедических конструкций, соответствующих рекомендациям врача в рекомендуемые сроки) и завершения комплексного плана лечения.

Не являются гарантийными случаями отторжения имплантата в результате:

- курения табака;
- нанесения травмы третьими лицами;
- возникновения воспалительных процессов полости рта, в том числе по причине недостатка ухода;

- установки сторонней организацией на имплантат зубного протеза;
- частичного или полного отказа от согласованного плана лечения,
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача стоматолога хирурга рекомендаций) в послеоперационный период;
- нарушение пациентом правил поведения (полученных от врача-стоматолога-ортопеда рекомендаций) пользования и ухода за зубным протезом;
- не соблюдения рациональной гигиены полости рта (при определении гигиенического индекса);
- не соблюдения сроков проведения профессионального ухода за установленными имплантатами, и не посещение врача стоматолога пародонтолога в сроки: через 6 месяцев, через год после установки имплантата и 2 раза в год в последующем.

3. Средние проценты успешности лечения, действующие в клиниках Исполнителя.

Стоматологические услуги, не имеющие овеществлённого результата, на которые законодательно гарантийные обязательства не устанавливаются, а исполнитель информирует Потребителя (Пациента) о проценте успешности при выполнении данных услуг.

3.1. Амбулаторные хирургические операции

Исполнитель гарантирует, что амбулаторные хирургические операции будут проведены с адекватным хирургическим вмешательством, в том числе удаление зуба произойдет максимально безболезненно вне периода обострения.

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

3.2. Заболевания пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

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

3.3. Ортодонтическое лечение

Эффективность применения различных способов исправления зубочелюстных аномалий при ортодонтическом лечении исполнитель гарантирует в 95% случаев.

3.4. Профессиональная гигиена полости рта

Снятие зубных отложений и возвращение цвета эмали ближе к естественному тону исполнитель гарантирует в 100% случаев.

3.5. Профессиональное отбеливание зубов

После применения домашней системы отбеливания или систем кабинетного (клинического) отбеливания исполнитель гарантирует эффективный результат в отбеливании эмали на несколько тонов в 90% случаев.

4. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

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

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- **при неудовлетворительной гигиене полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 - сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;**
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

5. Методика клинического обследования пациента с целью установления сроков гарантии и сроков службы в ООО "Семейная стоматология"

5.1. Терапевтическая и детская стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

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

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

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы
- подвижность пломбы
- отлом части коронки витального («живого») зуба

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

5.2. Ортопедическая стоматология.

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

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

Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.

- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки.
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба.
- перелом протезов.