



Положение о Порядке предоставления гарантий на стоматологические услуги В ООО Стоматологический Центр «Линия Улыбки»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано с учетом требований:

- Гражданского кодекса Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ
- Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение разработано с целью информирования пациентов стоматологической клиники о гарантийных сроках и сроках службы, установленных стоматологической клиникой на овеществленные результаты медицинской помощи, а именно на реставрации, изготовленные прямым методом (пломбы) и на медицинские изделия (такие как съемные, несъемные ортопедические конструкции).

Со своей стороны, ООО СЦ «Линия Улыбки» (далее СЦ) информирует пациентов, заказчиков медицинских услуг, что все виды медицинской помощи выполняются на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности, лабораторные этапы ортопедического и ортодонтического лечения проводятся в зуботехнических лабораториях, осуществляющих работу на основании лицензий на медицинскую деятельность по стоматологии ортопедической (доврачебная помощь). При возникновении любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору СЦ и изложив суть замечания записаться на прием к лечащему врачу. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы. Бланк заявления можно получить у администратора СЦ.

2. Определения, используемые в настоящем Положении:

2.1. **Гарантийный срок** — это период, установленный исполнителем, в течение которого пациент может обратиться к исполнителю (в стоматологическую клинику) с целью устранения недостатков, оказанной медицинской услуги на безвозмездной основе (при условии, что на результат медицинской услуги установлен гарантийный срок).

Срок службы — это период, рекомендованный для эксплуатации медицинского изделия, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить пациенту возможность эксплуатации овеществленного результата лечения (ортопедические конструкции / ретейнеры) в медицинском изделии, на основании пункта 6 статьи 29 Закона о защите прав потребителя.

2.2. **Недостаток товара (работы, услуги)** - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, возможность возникновения которой не было заранее оговорено с Пациентом в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

2.3. **Существенный недостаток товара (работы, услуги)** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

2.4. **Качество медицинской помощи** - это совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

2.5. **Клинические рекомендации** - документы, содержащие основанную на научных доказательствах структурированную информацию по вопросам профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, в том числе протоколы ведения пациента, варианты медицинского вмешательства и описание последовательности действий медицинского работника с учетом течения заболевания, наличия осложнений и сопутствующих заболеваний, иных факторов, влияющих на результаты оказания медицинской помощи.

2.6. **Врачебная комиссия** – комиссия, созданная в стоматологической клинике в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов, обеспечения назначения и коррекции лечения, признания выявленного недостатка овеществленного результата стоматологического лечения гарантийным случаем. Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию пациента.

2.7. **Овеществлённый результат медицинской услуги** - совокупность изделий медицинского назначения, изготавливаемых при оказании медицинской помощи пациенту стоматологической клиники и используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба (ов), зубочелюстной системы как-то: пломбы либо ортопедические конструкции. Только на овеществленный результат медицинской помощи, в изготовлении которого принимают непосредственное участие медицинские работники стоматологической клиники со стороны исполнителя (стоматологической клиники) устанавливается гарантийный срок и срок службы.

2.8. **Пломба** - материал, используемый в стоматологии для заполнения полости в зубе, образовавшейся после лечения кариеса или в результате механического или иного повреждения зуба.

2.9. **Зубной протез** – это медицинское изделие, замещающее дефект зуба и окружающих его тканей, либо дефект зубного ряда, изготавливаемое индивидуально для пациента врачом стоматологом (врачом стоматологом ортопедом) и зубным техником, предназначенное исключительно для личного пользования с учетом назначений, выданных медицинским работником.

2.10. **Ортодонтический аппарат** - это конструкция, которая помогает исправить прикус, выровнять зубной ряд и скорректировать положение зубов, цель использования ортодонтического аппарата это восстановление правильного прикуса, улучшение функциональности зубочелюстной системы и внешнего вида улыбки.

2.11. **Несъемный ретейнер** - это ортодонтическая конструкция, которая фиксирует зубы в новом положении после завершения активного лечения, она обеспечивает постоянную стабилизацию зубного ряда, предотвращая смещение зубов в исходное состояние под действием мышечной активности, роста челюстей или других факторов.

3. Условия установления гарантийного срока и разрешения вопроса относительно качества медицинской помощи, на результат которой установлен гарантийный срок

3.1. Исчисление гарантийного срока начинается со дня принятия результата стоматологической помощи (медицинского изделия) пациентом (фиксация овеществленного результата лечения в полости рта) и составляет промежуток времени, в течение которого исполнитель несет ответственность за недостатки, выявленные пациентом при эксплуатации овеществленного результата медицинской помощи.

3.2. Гарантийные сроки в стоматологии устанавливаются на овеществленный результат стоматологического лечения, предназначенный для постоянного использования по прямому назначению.

3.3. На результаты лечения заболеваний молочных зубов, заболеваний слизистой полости рта (в том числе процедуры профессиональной гигиены полости рта), отбеливание, результаты хирургического лечения (в том числе удаление кисты, новообразования, проведение операции синус – лифта, костной пластики, имплантации), терапевтического лечения корневых каналов, ортодонтического лечения (в том числе на этапы фиксации брекетов), пародонтологического лечения и результаты прочих медицинских услуг не устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы, согласно положениям действующего законодательства РФ, а именно статье 128, 779 Гражданского кодекса РФ результат услуги не является объектом гражданских прав, предметом заключаемого сторонами договора и критерием надлежащего или ненадлежащего исполнения обязательства.

Медицинская услуга как действие лишь направлена на достижение полезного эффекта, оценивается в процессе её оказания на соответствие установленным правилам и как потенциально полезная, но не гарантирующая обязательно положительного для здоровья (или внешности пациента) результата. *«Определяя исчерпывающим образом такое существенное условие договора, как его предмет, федеральный законодатель не включил в понятие предмета договора возмездного оказания услуг достижение результата, ради которого он заключается. Выделение в качестве предмета данного договора совершения определенных действий или осуществления определенной деятельности обусловлено тем, что даже в рамках одного вида услуг результат, ради которого заключается договор, в каждом конкретном случае не всегда достигим, в том числе в силу объективных причин.*

Следовательно, заключая договор возмездного оказания услуг, стороны, будучи свободны в определении цены договора, сроков его исполнения, порядка и размера оплаты, вместе с тем не вправе изменять императивное требование закона о предмете данного договора» - указал Конституционный Суд РФ, в п. 3.1 Постановления КС РФ от 23.01.2007 № 1-П. Таким образом, само по себе «не достижение желаемого результата» в соответствии с законодательством РФ не свидетельствует о недостатках оказанных услуг.

При оказании медицинских услуг со стороны Заказчика медицинской услуги подлежит оплате сама деятельность медицинского работника стоматологической клиники не зависимо от того, будет ли достигнут успешный результат от лечения, на который ориентировался пациент при обращении за медицинской помощью. Соответствующее разъяснение содержится и в пункте 3 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

3.4. Стоматологическая клиника обязуется организовать и оказать медицинскую помощь:

3.4.1. в соответствии с положением об организации оказания медицинской помощи по видам медицинской помощи, которое утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

3.4.2. в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, утверждаемыми уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями;

3.4.3. на основе клинических рекомендаций;

Каждый пациент должен помнить, что достижение и сохранение положительного результата стоматологического лечения зависит напрямую от его активных действий. Согласно положениям статьи 27 Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»: *«Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья... Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях».*

3.5. В случае выявления недостатков в овеществленном результате стоматологического лечения пациенту надлежит в максимально короткие сроки обратиться в стоматологическую клинику с заявлением (составленным в свободной форме), где необходимо указать, при каких обстоятельствах был обнаружен недостаток стоматологического лечения.

3.6. При получении заявления пациента с требованием устранения недостатка стоматологического лечения на безвозмездной основе в обязательном порядке проводится заседание врачебной комиссии по контролю качества и безопасности медицинской деятельности. При проведении заседания врачебной комиссии со стороны членов врачебной комиссии анализируются все этапы проведенного стоматологического лечения, сведения о состоянии здоровья пациента до начала лечения и на момент выявления недостатка овеществленного результата лечения с целью установления возможной (действительной) причины возникновения недостатка лечения.

Со стороны членов врачебной комиссии подробно изучается:

3.6.1. Согласован ли с пациентом план лечения и выполнен ли весь согласованный план лечения, если план лечения выполнен не в полном объеме, то по какой причине (отказ пациента от продолжения лечения?) и мог ли именно отказ (пациента) от выполнения согласованного плана лечения стать причиной возникновения недостатка, на который ссылается пациент.

3.6.2. Осуществлял или нет пациент динамическое наблюдение и лечение в сторонних стоматологических клиниках (коррекция результатов лечения, проведенного в СЦ, прохождение последовательных этапов стоматологического лечения в разных стоматологических клиниках).

3.6.3. Согласован ли с пациентом индивидуальный план профилактических мероприятий после фиксации в полости рта овеществленного результата лечения, соблюдаются ли пациентом правила эксплуатации овеществленного результата лечения, соблюдаются ли пациентом рекомендации по прохождению профилактических осмотров в стоматологической клинике (в том числе проведение процедуры «профессиональной гигиены полости рта») с периодичностью 1 раз в 6 месяцев именно в СЦ, отвечающий за качество стоматологической помощи (именно за результат лечения, на который установлен гарантийный срок и срок службы).

СЦ при установке пломбы, фиксации (сдаче) зубного протеза, фиксации несъемного ретейнера (в виде памятки) выдает на руки пациенту информацию о правилах эксплуатации результата стоматологического лечения и рекомендует каждому пациенту проходить один раз в шесть месяцев профилактические приемы с целью проведения процедуры профессиональной гигиены полости рта, оценки результата лечения, оценки соблюдения пациентом индивидуальных рекомендаций лечащего врача.

3.6.4. При проведении заседания врачебной комиссии проводится сравнительный анализ состояния зубочелюстной системы пациента на момент завершения стоматологического лечения (сдачи овеществленного результата лечения пациенту) и на момент проведения заседания врачебной комиссии, при этом особое внимание обращается: на качество гигиены полости рта пациента; качество ухода за результатом стоматологического лечения; соблюдение правил эксплуатации овеществленного результата лечения (наличие сколов); на появление (отсутствие) новых дефектов зубочелюстной системы; наличие обострений (отсутствие обострений) хронических заболеваний зубочелюстной системы.

3.6.5. Сравнение информации, изложенной в анкете о здоровье пациента на момент оказания медицинской помощи и на момент проведения заседания врачебной комиссии по вопросу качества оказания медицинской помощи (при выявлении недостатка овеществленного результата стоматологического лечения). Подтверждение (установление) у пациента новых заболеваний, не диагностированных ранее на этапе завершения комплексного стоматологического лечения и установления гарантийных сроков, развитие у пациента в ходе лечения и после лечения патологических состояний (в том числе аллергической реакции на лекарственные препараты, стоматологические материалы, разрешенных к применению на территории РФ), которые могли стать причиной возникновения недостатка лечения, диагностирование у пациента (тки) иных изменений в состоянии здоровья (в том числе наступление беременности, травма зубочелюстной системы пациента), которые могли стать причиной появления/проявления недостатка в проведенном стоматологическом лечении, либо причиной утраты результата лечения по обстоятельствам, не зависящим от воли сторон.

3.7. При заседании врачебной комиссии в случае оценки качества прямой реставрации проводится дополнительная оценка реставрации (пломбы) по следующим критериям:

3.7.1. соответствие цвета пломбы цвету эмали зуба и соседних зубов, допускается изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре;

3.7.2. краевое прилегание пломбы к тканям зуба.

3.7.3. наличие сколов пломбы (установление возможных причин сколов).

3.8. При заседании врачебной комиссии дополнительно проводится оценка состояния медицинского изделия (зубного протеза) по следующим критериям:

3.8.1. соответствие цвета зубного протеза цвету эмали соседних зубов

3.8.2. краевое прилегание зубного протеза к тканям зуба (уступу, шейки зуба)

3.8.3. наличие сколов на зубном протезе.

3.8.4. подвижность зубного протеза.

3.8.5. расцементировка несъемного протеза

3.8.6. отлом кламмера бюгельного/съемного протеза

3.8.7. перелом базиса зубного протеза.

3.8.8. выпадение искусственных зубов из протеза.

Со стороны членов врачебной комиссии пациенту может быть предложено снятие слепков для изготовления контрольно-диагностических моделей (КДМ) для установления возможной причины возникновения недостатка и определения тактики дальнейшего лечения, что позволит устранить недостаток и предупредить его появление в будущем.

Также со стороны членов врачебной комиссии может быть предложена сдача ортопедической конструкции на дополнительное ее исследование в условиях зуботехнической лаборатории для установления причины возникновения недостатка, возможностей его устранения и предупреждения возникновения в будущем.

На основании выводов членов врачебной комиссии принимается решения об удовлетворении требований пациента и признания обнаруженного недостатка лечения гарантийным случаем, либо признание случае выявления недостатка не гарантийным случаем с обоснованием причины принятия врачебной комиссией того или иного решения. При необходимости проведения дополнительных исследований, анализа КДМ, требующих значительных временных затрат с пациентом дополнительно согласуется срок, в течении которого ему будет сообщено решение членов врачебной комиссии о признании выявленного недостатка гарантийным случаем, либо об отказе признания выявленного недостатка случаем, подлежащим устранением на безвозмездной основе, с обоснованием принятого решения.

4. Гарантийные обязательства на отдельные виды услуг

4.1. Гарантийные обязательства на результат терапевтического лечения:

4.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с проведением эндодонтического лечения - лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба методами прямой реставрации, замена/корректировка пломб).

4.1.2. Течение гарантийного срока начинается с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения является:

- При лечении кариеса – восстановление коронковой части зуба постоянной пломбой;
- При лечении осложнённого кариеса (пульпита и периодонтита) – проведение постоянного пломбирования корневых каналов и восстановление коронковой части зуба постоянной пломбой.

4.1.3. Гарантийный срок устанавливается на о вещественный результат терапевтического лечения (постоянную пломбу) при лечении зуба по диагнозу: кариес эмали, кариес дентина, пульпит,

На о вещественный результат терапевтического лечения, полученный при лечении хронического периодонтита не устанавливается гарантийный срок, так как периодонтит - это воспаление периодонта, соединительной ткани, которая окружает корень зуба, поэтому при лечении зуба может быть диагностировано прикорневое воспаление, которое потребует дополнительное лечение; трещина, перелом, перфорация корня, что потребует не только более длительного и сложного лечения, но и само по себе может стать причиной удаления зуба.

4.1.4. В случае восстановления пломбой зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) гарантийный срок на о вещественный результат лечения составляет 3 (три) месяца/срок службы 6 месяцев.

4.1.5. На временные пломбы гарантийные сроки не устанавливаются, так как временные пломбы эксплуатируются непродолжительный период времени, только в случаях, когда лечение зуба проводится в несколько этапов, более того временная пломба не может в полной мере выполнить функцию герметизации зуба.

4.1.6 Гарантийный срок на о вещественный результат лечения (постоянная пломба, которой восстановлен постоянный зуб после лечения кариеса):

| Вид прямой реставрации | Локализация полости | Срок гарантии | Срок службы |
|--|-------------------------|---------------|-------------|
| Пломба постоянная из стеклоинономерного цемента | | 6 месяцев | 1 год |
| Пломба постоянная из композита светового отверждения | I класс по Блэку | 1 год | 2 года |
| | II класс по Блэку | 1 год | 1,5 года |
| | III,IV,V класс по Блэку | 1 год | 1,5 года |

Примечание:

1. Указанные гарантийные сроки и сроки службы являются ориентировочными для пациентов с единичным кариесом и компенсированными стабилизированным течением кариеса.

2. При величине КПУ (индекса интенсивности кариеса) зубов 13-18 (высокий уровень кариеса) сроки службы на постоянную пломбу сокращаются на 30%.

3. При величине КПУ более 18 (очень высокий уровень) сроки службы на постоянную пломбу сокращаются на 50%.

4. При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки службы постоянных пломб сокращаются на 60%.

5. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс является объективным методом контроля самостоятельной гигиены пациента) сроки службы постоянных пломб сокращаются на 70%.

6. Исчисление гарантийного срока на о вещественный результат терапевтического течения приостанавливается в случае коррекции результата терапевтического лечения на период выполнения коррекции.

7. В случае проведения повторного лечения, при котором происходит полная утрата ранее установленной прямой реставрации (пломбы) гарантийный срок на вновь полученный о вещественный результат терапевтического лечения устанавливается заново в момент завершения повторного лечения.

4.2. Гарантийные обязательства на результат хирургического лечения (операцию имплантации):

Имплантация зубов - термин, который означает процедуру по установке зубного имплантата - конструкции, которая имитирует корень утраченного зуба. Зубной (дентальный) имплантат - искусственно изготовленная, чаще всего многокомпонентная конструкция, используемая для внедрения в костную ткань челюсти с последующим сращением (остеоинтеграцией) с целью протезирования. Имплантаты замещают собой корни утраченных зубов, позволяя впоследствии провести восстановление зубного ряда.

СЦ уведомляет пациентов, что производители зубных имплантатов устанавливают гарантийные сроки на свою продукцию. Эти сроки различаются в зависимости от бренда и класса имплантата.

Важно: гарантийный срок в данном случае - это обязательство производителя заменить имплантат, если поломка или отторжение имплантата произошли из-за заводского брака.

Со стороны СЦ при диагностировании поломки, либо отторжении имплантата принимаются на себя обязательства по извлечению имплантата; оценки причин поломки, либо отторжения имплантата; уведомления изготовителя медицинского изделия о выявленном событии. В случае признания со стороны изготовителя зубного имплантата поломки или отторжения медицинского изделия гарантийным случаем СЦ организует обмен медицинского изделия и проводит повторную операцию имплантации, при которой оплате подлежит именно оказание медицинских услуг со стороны СЦ по проведению повторного оперативного вмешательства (операции имплантации) по прайсу, действующему на момент проведения повторного хирургического вмешательства – операции имплантации.

4.3. Гарантийные обязательства на результаты ортопедического лечения:

4.3.1. Результаты ортопедического лечения - медицинское изделие, замещающее дефект зуба и окружающих его тканей, либо дефект зубного ряда, подразделяются на:

1. *Постоянные несъемные ортопедические конструкции:*

- металлокерамические, металлокомпозитные и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок – мостовидные конструкции;
- Безметалловые коронки.

2. *Постоянным съемным ортопедические конструкции:* полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами).

3. *Временные ортопедические конструкции:* временные коронки; временные замещающие протезы.

4.3.2. Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов ортопедической стоматологической помощи в ООО СЦ «Линия Улыбки»:

| Наименование | вид ортопедической конструкции | Срок гарантии | Срок службы |
|-------------------------------|--|---------------|-------------|
| Вкладки | из металла | 1 год | 2 года |
| | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| | из фарфора | 1 год | 2 года |
| Виниры | | 9 месяцев | 1,5 года |
| Коронки | долговременные из пластмассы (PMMA) (способ горячей полимеризации) | 9 месяцев | 1 год |
| | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| | временные коронки прямым способом | 2 недели | 1 месяц |
| | цельнолитые | 1 год | 2 года |
| Мостовидные протезы | из диоксида циркония | 1 год | 2 года |
| | цельнокерамические (EMAX) | 1 год | 2 года |
| | из металлокерамики | 1 год | 2 года |
| Бюгельные протезы (каркасные) | | 1 год | 2 года |
| Пластиночные протезы | Частичные съемные | 6 месяцев | 1 год |
| | Полные съемные | 6 месяцев | 1 год |

Примечание:

1. Гарантийный срок на результат ортопедического лечения с учетом п. 4.3.2. устанавливается на овеществленный результат ортопедического лечения только при соблюдении следующих условий: достижение в ходе лечения фиксированного прикуса (наличие ключа окклюзии – наличие прикуса между верхним и нижним шестыми зубами достаточно с одной стороны) и полное восстановление целостности зубных рядов.

В остальных случаях СЦ оставляет за собой право на установление индивидуального гарантийного срока на овеществленный результат ортопедического лечения.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта пациента (гигиенический индекс является объективным методом контроля самостоятельной гигиены пациента) СЦ оставляет за собой право установления индивидуального гарантийного срока на овеществленный результат стоматологического лечения, а именно сокращение гарантийных сроков на результат стоматологического лечения, указанных в п. 4.3.2. в 2 раза.

4.3.3. На временные ортопедические конструкции, не указанные в п.п. 4.3.2. настоящего Положения устанавливается гарантийный срок на период от момента фиксации в полости рта постоянной конструкциями, но не более 3 (трех) месяцев.

4.3.4. В случае проведения в СЦ «Линия Улыбки» ремонта ортопедической конструкции (ремонт базиса, приварка искусственного зуба) на результат ремонта устанавливается гарантийный срок 3 месяца. После ремонта ортопедической конструкции в период действия гарантийных обязательств стоматологической клиники продление гарантийного срока обсуждается индивидуально.

На ортопедические конструкции, изготовленные при лечении пациента в сторонней стоматологической клинике, после ремонта в СЦ «Линия Улыбки», устанавливается гарантийный срок 1 месяц.

4.3.5. **Примечание:** до момента сдачи (фиксации) ортопедической конструкции в полости рта пациента, последний имеет право требовать переделки/коррекции выполненной работы по причинам выявления в ортопедической конструкции отступления от эстетических требований, несоответствия эстетическим требованиям, согласованным с пациентом на момент начала ортопедического лечения (в данном случае подразумеваются замечания пациента по цвету, размеру или форме зуба (ов) изготавливаемой ортопедической конструкции).

После сдачи ортопедической конструкции (после согласования с пациентом всех эстетических характеристик зубного протеза) претензии пациента относительно цвета, формы, размеров зубов при условии функциональной состоятельности ортопедической конструкции не принимаются, и такие замечания не являются основанием для проведения повторного ортопедического лечения (изготовления иной ортопедической конструкции) на безвозмездной основе в рамках гарантийных обязательств СЦ.

4.3.6. Пациент при сдаче ортопедической конструкции уведомляется, что для успешной эксплуатации ортопедической конструкции требуется соблюдение ряда условий:

1. При изготовлении тотальных керамических конструкций (от 12 зубов на челюсти) (виниры, коронки) необходимо изготовление ретенционной ночной каппы и ее использование на постоянной основе в ночное время, во избежание сколов ортопедической конструкции. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям пациенту могут быть даны рекомендации по обязательному использованию в процессе эксплуатации ортопедической конструкции разобщающей каппы.

Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр пациента может проводиться с периодичностью не реже 1 раза в 6 месяцев.

2. Сдача ортопедической конструкции – это не окончания ортопедического лечения, так как далее начинается активный период эксплуатации зубного протеза и динамического наблюдения пациента в СЦ, в течении которого пациент в обязательном порядке должен проходить профилактические приемы с периодичностью один раз в шесть месяцев (для проведения процедуры профессиональной гигиены полости рта), контрольные осмотры у лечащего врача стоматолога - ортопеда для контроля внешнего состояния зубного протеза, слизистой полости рта, проведения требуемых коррекций и плановых перебазировок (с периодичностью установленной индивидуально лечащим врачом стоматологом – ортопедом и оплатой перебазировок согласно прайсу, действующему на момент оказания медицинской помощи).

3. При протезирования несъемными конструкциями с фиксацией на временный цемент пациент должен проходить плановые приемы у лечащего врача стоматолога – ортопеда в целях плановой перецементировки ортопедической конструкции с периодичностью 1 раза в 6 месяцев (и оплатой указанного вида медицинской помощи дополнительно по прайсу, действующему в стоматологической клинике на момент оказания медицинской услуги).

4. При проведении ортопедического лечения на имплантатах съёмными конструкциями пациент обязан посещать врача стоматолога- ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью оценки необходимости перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (и оплатой указанного вида медицинской помощи дополнительно по прайсу, действующему в стоматологической клинике на момент оказания медицинской услуги).

5. Врачебные манипуляции, проводимые в рамках планового контрольного осмотра после ортопедического лечения (замена матриц, перебазировка ортопедической конструкции, шлифование, полирование и т.п.) не согласуется в плане лечения и оплачивается пациентом дополнительно по факту проведения.

Выявленные членами врачебной комиссии недостатки ортопедической конструкции, которые возникли по причине несоблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача стоматолога - ортопеда не признаются гарантийным случаем и подлежат ремонту, переделки на возмездной основе.

6. СЦ оставляет за собой право установления сокращенного гарантийного срока на овеществленный результат ортопедического лечения, при условии обязательного информирования об этом пациента. Информация о продолжительности гарантийного срока фиксируется в медицинской карте стоматологического больного в обязательном порядке. Каждый пациент предупреждается о том, что существующие врачебные методики протезирования не позволяют устанавливать длительный гарантийный срок (1 года) и срок службы при диагностировании у пациента следующих патологических состояний: подвижности зубов; «воспалительные заболевания тканей пародонта (пародонтит, пародонтоз); сохранение дефекта зубного ряда после протезирования (случаи отказа пациента от комплексного стоматологического лечения, включающего в себя в том числе рациональное протезирование, устраняющее все дефекты зубного ряда).

7. Со Стороны СЦ пациент уведомляется, что при нарушении с его стороны интервала прохождения контрольных осмотров, плановых профилактических приемов более, чем на 2 месяца может явиться причиной проявления недостатка медицинской услуги, который не будет подлежать устранению в рамках гарантийных обязательств СЦ по причине действий/бездействий самого пациента, выразившимся в нарушении сроков профилактических и контрольных осмотров.

Профилактический осмотр пациента в период действия гарантийных обязательств СЦ осуществляется на безвозмездной основе. Дополнительные медицинские манипуляции, проводимые в целях поддержания функциональности ортопедических конструкций (замена матриц, перебазировка, шлифование и т.п.) оплачивается дополнительно, по факту проведения, в соответствии с прайсом, действующим в стоматологической клинике на момент оказания конкретного вида медицинской помощи.

4.4. Гарантийные обязательства на результаты ортодонтического лечения:

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

В связи с тем, что ортодонтическое лечение – сложный механический процесс, врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и сохранности аппарата при его механическом повреждении. В связи с индивидуальными анатомическими и биомеханическими особенностями каждого пациента, результат ортодонтического лечения может отличаться от прогнозируемого.

На ортодонтическую аппаратуру не устанавливается гарантийный срок. Это временная аппаратура, изготовлена под определенную задачу лечения. В случае поломки, утери ортодонтического аппарата, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

4.4.2. После завершения ортодонтического этапа лечения на несъёмной /съёмной ортодонтической аппаратуре для сохранения достигнуто результата лечения пациенту в обязательном порядке рекомендован длительный ретенционный период (составляющий несколько лет).

4.4.3. Со стороны СЦ установлен гарантийный срок на фиксацию несъёмного ортодонтического ретейнера, составляющую 6 календарных месяцев. Гарантийный срок исчисляется с момента фиксации ретейнера в полости рта пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

Примечание при выявлении недостатков в фиксации ретейнера со стороны членов врачебной комиссии СЦ проводится оценка соблюдения пациентом рекомендаций лечащего врача

В случае установления причинно – следственной связи между недостатком фиксации ретейнера и нарушения пациентом графиков профилактических осмотров, назначенных врачом - ортодонтом и профилактических визитов, предусмотренных планом лечения; при несоблюдении рекомендации по эксплуатации ретейнера выявленный недостаток признается случае на который не распространяются гарантийные обязательства СЦ и повторная фиксация несъёмного ретейнера производится на возмездной основе в соответствии с прейскурантом, действующем на момент оказания медицинской услуги.