



DIAMED

СЕТЬ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ КЛИНИК

ООО «МЕД-ВЕСТ»

ИНН/КПП 7017349018/701701001

Юридический/фактический адрес: 634041, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 96,

Тел: (3822) 90-80-90

e-mail: diamed-med@mail.ru



Утверждаю

Директор ООО «МЕД-ВЕСТ»

Минеев Е.В.

01.03.2024г.

Приложение №1 Приказ № ВП-08 от 01.03.2024г.

**Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при
оказании платных медицинских услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ»**

1. Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая клиника «ДиаМед» (далее – Клиника, медицинская организация) и пациентом/заказчиком при оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств. Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736).

2. Настоящее положение определяет гарантийные сроки и сроки службы на производимые в Клинике стоматологические услуги, работы, правила их установления и изменения.

3. Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

4. **Пациент** – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с договором предоставления платных медицинских услуг. Пациент может являться одновременно Заказчиком по Договору.

Заказчик – лицо, заключающее договор предоставления платных медицинских услуг, на которое возлагается обязанность оплачивать оказываемые по договору медицинские услуги.

Договор предоставления платных медицинских услуг – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Гарантийный срок – 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.

Недостаток – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиям договора предоставления платных медицинских услуг (приложений к договору), заключенного между Клиникой и пациентом, а при отсутствии в договоре условий о качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественный результат стоматологических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Гарантийные сроки и сроки службы на о вещественный результат стоматологических услуг, предоставляемых в Клинике, указаны в **Приложении № 1** к настоящему Положению о гарантиях.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учетом обстоятельств установления гарантии.

Обстоятельства установления гарантии – 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:

- 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);
- ситуация в полости рта пациента – как и насколько может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
- объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и насколько сильно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
- сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, лечение ранее данного зуба, многофакторная причинная обусловленность;
- 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);
- 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.

Отдельные обстоятельства установления гарантии указаны в **п. 9 настоящего Положения**. Стоматологические услуги по некоторым стоматологическим заболеваниям, указанным в **Приложении № 2**, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их оказание связано с большой степенью риска возникновения осложнений. Возникающие при этих заболеваниях осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

5. Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги. Срок службы устанавливается на о вещественный результат работы (услуги) длительного пользования.

Существенный недостаток 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. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Не являются недостатками услуг (в том числе существенными) возникшие в результате оказания медицинской услуги: осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых не могут полностью исключить существующие технологии, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

Клиника доводит до сведения пациента указанные сроки службы и сроки гарантии путем размещения информации на стенде, на сайте Клиники либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре.

6. Правила пользования услугами, имеющими о вещественный результат, влияющие на сохранение гарантийного срока:

- посещать своего лечащего врача не менее одного раза через каждые 6 месяцев от последнего приема, соблюдать периодичность профилактических осмотров и явок, назначенных лечащим врачом;
- осуществлять не реже чем 1 раз в 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;

- соблюдать все рекомендации лечащего врача, влияющие на качество услуги (в том числе выполнять врачебные назначения, отказ от курения и др., в целях достижения результата от проведенного лечения и др.);
- соблюдать сроки предполагаемого врачом лечения, выполнять согласованный план лечения;
- соблюдать индивидуальную гигиену полости рта;
- информировать врача обо всех изменениях, связанных с текущим состоянием здоровья на момент лечения;
- в случае обнаружения недостатков в оказанной услуге, обратиться в Клинику (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).
- невмешательство в результаты стоматологических услуг, оказанных Клиникой (включая лечение, удаление, протезирование, изменение положения, цвета и т.п.). Если пациент намерен провести какое-либо вмешательство в результаты оказанных в Клинике услуг, он обязан предварительно уведомить Клинику о таком намерении.

В случае несоблюдения пациентом настоящих правил пользования услугами, гарантийный срок прекращается досрочно, в момент допущения нарушения, влияющего на результат (качество услуги). Бремя доказывания причин возникновения недостатков распределяется в общем порядке в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

7. Лечащий врач имеет право установить более длительный гарантийный срок, при этом делается запись в медицинской карте об условиях сохранения гарантийного срока. Лечащий врач имеет право продлить гарантийный срок на оказанную услугу при посещении пациентом профилактического осмотра через 6 месяцев после оказания определенной услуги, с обязательной записью в медицинской карте.

8. Не относятся к гарантийным случаям возникновение осложнений (ухудшения состояния здоровья), не связанных с качеством самой услуги:

- В случае если 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.

- В случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой.

- В случае отказа пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например: отказ удалить старую пломбу, расширенный объем лечения глубокого кариеса с пломбировкой каналов и др.).

- В случае возникновения патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупрежден перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учетом процента успешности лечения.

9. Гарантийный срок может устанавливаться врачом в зависимости от степени тяжести заболевания зубов, десен, а также с учетом следующих объективных факторов, влияющих на способность сохранить достигнутый результат лечения:

- Наличие подвижности зубов.
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Для сохранения положительного результата лечения необходимо проведение курса профессиональной гигиены 4 раза в год.

- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме.

- При неудовлетворительной гигиене полости рта, влияющих на качество выполненной работы (оказанных услуг), гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.

- На зубы, лечение которых проходило в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний ранее.

- В других случаях, предусмотренных настоящим Положением.

Гарантия предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса и выполнения пациентом всех этапов плана лечения в установленные в плане сроки. Об уменьшении срока гарантии на стоматологические услуги, работы лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его медицинской карте.

10. Клиника не несет гарантийных обязательств перед пациентом в следующих случаях: при лечении зубов, ранее подвергавшихся эндодонтическому лечению (лечению корневых каналов); на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией (корневые каналы которых ранее леченные), а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний; лечение осложненного кариеса временных зубов (лечение корневых каналов временных зубов); при невозможности проведения или отказе пациента от проведения диагностики с целью постановки (уточнения) диагноза; если пациент настаивает на лечении и/или протезировании зубов со сложным периодонтальным прогнозом (деструктивные формы периодонтита, невозможность перелечивания корневых каналов зуба и др.); при возникновении у пациента аллергии или непереносимости препаратов и стоматологических материалов, разрешенных к применению на территории Российской Федерации; при фиксации и починке протезов (иных конструкций), изготовленных в других медицинских организациях; при повреждении овеществленных результатов стоматологических услуг вследствие обстоятельств непреодолимой силы, возникновения (усугубления) у пациента заболеваний или в результате противоправных действий третьих лиц (авария, травма, онкологические и иные тяжелые заболевания, стихийные бедствия и т.п.).

11. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям.

В случае возникновения замечаний (недостатков) к выполненным работам и услугам в период гарантийного срока пациент вправе обратиться в Клинику (по телефону или лично) и изложить суть проблемы, после чего прийти на бесплатный прием к лечащему врачу.

После осмотра лечащим врачом Клиника принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Клиника может предложить пациенту предоставить документы, подтверждающие соблюдение рекомендаций врача, данных при установлении гарантии. Клиника оставляет за собой право 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 требования пациента разрешаются в установленном законодательством РФ порядке.

В случае выявления существенного недостатка в выполненной работе, оказанной услуге в период срока службы пациенту так же следует 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 течение гарантийного срока Пациент имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику с просьбой устранить допущенные по вине Клиники недостатки, обнаруженные Пациентом.

Примечание:

1. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине пациента, временные конструкции не заменены на постоянные, то это непосредственно влияет на невозможность достижения и (или) сохранения положительного результата лечения (выполненных работ), и соответственно влечет прекращение гарантии.

2. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков, выше установленных в соответствии с настоящим Положением, дефекты, возникшие по истечении

гарантийных сроков, установленных настоящим Положением, устраняются за счет средств страховой компании.

Приложения:

1. Приложение №1. Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая клиника «ДиаМед»;
2. Приложение №2. Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не устанавливается в силу их специфики.

Приложение № 1

Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая клиника «ДиаМед»

(терапевтическая стоматология, включая лечение постоянных зубов у детей)

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита, другой периапикальной патологии (три последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология - реставрация (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб).

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленный результат стоматологических терапевтических услуг исчисляются с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте пациента. Окончанием лечения являются: при лечении кариеса – установленная постоянная пломба; при лечении осложнений кариеса (пульпита, периодонтита и др.) – постоянное пломбирование корневых каналов и постановка постоянной пломбы, при наличии показаний покрытие зуба постоянной конструкцией (коронкой и т.п.), установление штифтов, что также фиксируется в медицинской карте пациента.

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения, реставрация*	1 год	1,5 года
Восстановление зуба пломбой для последующего протезирования (билдап - восстановление культи зуба с использованием композитного материала под коронку или другую ортопедическую конструкцию)*	1 месяц	2 месяца
Лечение корневых каналов при осложненном кариесе**:		
пульпите	6 месяцев	8 месяцев
периодонтите	1 месяц	2 месяца
Вантовое шинирование подвижных зубов	4 месяца	6 месяцев
* - Гарантия предоставляется при условии наличия у пациента стабильного, сбалансированного с равномерным распределением нагрузки прикуса и выполнения пациентом всех этапов плана лечения в установленные сроки.		
** - При условии, что ранее зуб эндодонтически не лечен (не лечены корневые каналы)		

Примечание:

1. Указанные сроки гарантии и сроки службы предусмотрены для пациентов с единичным кариесом и компенсированным стабилизированным течением кариеса

2. При КПУ зубов 13-18 гарантийные сроки и сроки службы сокращаются на 30%

3. При КПУ >18 гарантийные сроки и сроки службы сокращаются на 50%

Индекс КПУ – сумма кариозных («К»), пломбированных («П») и удаленных («У») зубов у одного обследованного.

4. В случае невыполнения рекомендаций врача, влияющих на качество медицинской услуги, в том числе не проведения профессиональной гигиены полости рта, согласно рекомендованного графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.

5. Опыт Клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции Вашего организма и состояния зубов.

6. В случае замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение.

7. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется лечащим врачом) до следующего назначенного визита и пропуск визита пациентом для замены лечебного препарата, или замены временной пломбы на постоянную, более чем на 3 дня может привести к повторному лечению корневых каналов, а также пропуск приема пациентом может способствовать появлению осложнений на этапе лечения, а также в дальнейшем может привести к удалению зуба, изменению плана лечения. Оплата лечения проводится за счет пациента.

8. Высокий процент успешности проведения терапевтического лечения (более 80%) не исключает определенный процент (5-10%) неудач, что может потребовать: повторной установки пломбы, лечения (перелечивания) корневых каналов, периапикальной хирургии (резекции) и даже удаление зуба. При лечении кариеса зубов возможен риск развития пульпита и периодонтита, в этом случае потребуется: а) снять поставленную пломбу, б) пролечить каналы, в) поставить новую пломбу, г) покрыть зуб ортопедической конструкцией (коронкой). Лечение корневых каналов оплачивается пациентом отдельно по прейскуранту, действующего на момент оказания услуги!

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая
клиника «ДиаМед»
(ортопедическая стоматология)**

Ортопедическое лечение направлено на устранение дефектов зубов и/или зубных рядов челюстей с помощью постоянных и/или временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки; безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки); съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами. К временным ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки; временные замещающие протезы.

Гарантийные сроки и сроки службы на овеществленные результаты ортопедических стоматологических услуг исчисляются с момента установки (фиксации) постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте пациента.

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Коронка металлокерамическая*	1 год	2 года

Коронка металлокерамическая с опорой на имплантат*	1 год	2 года
Коронка на каркасе из оксида циркония*	1 год	2 года
Коронка из оксида циркония с опорой на имплантат*	1 год	2 года
Цельнолитая коронка	1 год	2 года
Коронка/полукоронка, винир керамические*	1 год	2 года
Вкладка/накладка керамические*	1 год	2 года
Коронка керамическая с опорой на имплантат*	1 год	2 года
Полный съемный протез	6 мес	1 год
Частичный съемный протез	6 мес	1 год
Бюгельный протез на кламмерах	6 мес	1 год
Балочный металлокерамический протез (от 4 до 6 имплантатов)*	1 год	2 года
Балочный протез на основе диоксида циркония (от 4 до 6 имплантатов)*	1 год	2 года
Постоянные мостовидные протезы (цельнолитые, керамические, безметалловые, из диоксида циркония, металлокерамические)*	1 год	2 года
Сплит	1 месяц	2 месяца

* Металлокерамические, керамические, безметалловые, циркониевые конструкции не выдерживают ударных и точечных нагрузок. Так, например, металлокерамическими, керамическими, циркониевыми протезами недопустимо разгрызание жесткой пищи, сухарей и сушек, раскалывание скорлупы орехов, открывание бутылок, перекусывание лески, ниток, проводов, открывание пакетов, пузырьков и т.д. Следует быть аккуратнее, когда конструкции протезов объединяют несколько зубов и не позволяют контролировать нагрузку на каждом отдельном зубе, особенно при попадании твёрдых частиц в мягкой пище.

Примечание:

1. Гарантии в полном объеме действуют только при условии фиксированного прикуса и полного восстановления целостности зубных рядов. В остальных случаях сроки устанавливаются индивидуально.

2. В случае невыполнения рекомендаций врача, влияющих на качество медицинской услуги, в том числе не проведения профессиональной гигиены полости рта, согласно рекомендованного графика (не реже 1 раза в 6 месяцев), при неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийный срок и срок службы уменьшаются на 50%.

3. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и общим состоянием организма. При наличии у пациента системных заболеваний срок гарантии определяются с учетом их влияния на качество выполняемых работ.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая
клиника «ДиаМед»
(детская стоматология)**

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композита светового отверждения, установленная на временный зуб	6 месяцев	8 месяцев

Реставрация временного зуба фронтальной группы	1 месяц	2 месяца
Коронка, установленная на временный зуб	1 месяц	2 месяца

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая
клиника «ДиаМед»
(ортодонтическая стоматология)**

Ортодонтическое лечение проводится в целях лечения и профилактики зубочелюстных патологий, в том числе исправления прикуса, способствует нормализации положения отдельных зубов, формы и размера зубных рядов, коррекции прикуса и является эффективным способом устранения дефектов и аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, прикуса, нормализации жевания и улучшения эстетики лица.

Наименование	Гарантийный срок	Срок службы
Ортодонтический съемный ретейнер (каппа ретенционная)	6 месяцев	1 год
Ортодонтический несъемный ретейнер	6 месяцев	1 год
Съемные ортодонтические пластиночные аппараты*	1 месяц	2 месяца
Несъемные ортодонтические аппараты**	1 месяц	2 месяца
Съемные силиконовые аппараты и аппараты для раннего лечения* **	1 месяц	2 месяца
Внеротовые аппараты****	1 месяц	2 месяца
Сплит	1 месяц	2 месяца

*Съемные ортодонтические пластиночные аппараты (Съемная базисная пластинка простая / Съемная базисная пластинка сложная / Съемная базисная пластинка с винтом Vector / Съемная базисная пластинка с двумя винтами Vector / Съемная базисная пластинка с винтом Bertoni / Открытый активатор Кламита / Активатор Андресена-Хойпля / Функции Френкеля / Twin Block - без Винта / Twin Block - С Винтом / Заместительный аппарат)

**Несъемные ортодонтические аппараты (Удерживатель пространства / Несъемный аппарат НААС / Несъемный аппарат Дерихсвайлер / Применение аппарата для расширения верхней челюсти и дистализации моляров верхней челюсти на минивинтах / Корректор второго класса / Губной бампер / Применение ретенционной каппы выполненной методом вакуумной штамповки Pro Form Super Clear Retainer)

***Съемные силиконовые аппараты и аппараты для раннего лечения (Применение спортивной каппы при лечении на брекет-системе / Применение аппарата для отучения от соски "Stoppi" / "Muppy" / Лечение с применением LM - активатор / Myobrace (T4K/ T4A) / Применение аква-спланта

****Внеротовые аппараты (Лицевая маска, лицевая дуга)

ВНИМАНИЕ!

С учетом конкретной клинической ситуации прогнозируемые гарантийные показатели могут быть больше или меньше «средних». Врач аргументирует, что и почему он может или не может гарантировать в Вашем случае.

**Гарантийные сроки и сроки службы овеществленных результатов
стоматологических услуг в ООО «МЕД-ВЕСТ» - Стоматологическая
клиника «ДиаМед»
(имплантология, минивинты)**

Средний процент успешности приживления имплантатов составляет около 97 %. Поставленные у нас имплантаты надежно служат от 5 лет и более. Гарантии распространяются на пациентов, не имеющих относительных и абсолютных противопоказаний. Для контроля за состоянием здоровья, в целях сохранения достигнутого результата пациенту необходимо являться на профилактические осмотры после установки имплантатов, согласно, индивидуального графика, но не реже 1 раза в год к врачу-имплантологу.

Отторжение имплантата является возможным осложнением процесса имплантации, зачастую не связанным с качеством оказываемых услуг, а возникающим по причине: аллергических реакций на используемые материалы; приема препаратов снижающих остеointеграцию; не соблюдение рекомендаций врача по гигиене полости рта, отказа от курения, алкоголя; ухудшение общего состояния здоровья (обострение хронических заболеваний, развития новых патологий: туберкулеза, бронхиальной астмы, диабета, сердечно-сосудистых, онкологии, ВИЧ и других болезней);

В случае отсутствия у пациентов абсолютных и относительных противопоказаний, при выполнении всех рекомендаций и назначений врача имплантолога (в том числе графика профилактических осмотров, проведении профессиональной гигиены полости рта) Клиника гарантирует в случае отторжения имплантата (до момента постоянного протезирования в согласованные с врачом сроки) осуществить возврат 50% денежных средств от стоимости операции установки имплантата, либо повторную постановку имплантата без учета стоимости расходного материала (костнопластический материал, анестезия, шовный материал). Стоимость имплантата повторно не взимается.

Все скидки, возвраты производятся после рассмотрения клинического случая Клиникой на основании личного заявления пациента (в срок 10 дней).

Клиника вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших отторжение имплантата. Отказ от предоставления пациентом выписок из истории болезни, проведения дополнительных анализов, получение консультаций и заключений у врачей смежных специальностей, необходимых для оценки состояния здоровья пациента приводит к невозможности расценить случай, как гарантийный.

После постоянного протезирования на имплантатах Пациент с целью контроля за достигнутым результатом лечения должен:

1. Посещать врача ортопеда для проведения контроля за конструкцией:
 - в первый год – 1 раз в 3 месяца
 - со 2-го года – 1 раз в 6 месяцев.
2. Проводить профессиональную гигиену полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.
3. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе проводить плановую перецементировку.
4. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью перебазировки базиса протеза, а также замены элементов.
5. При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах Пациент должен при необходимости, определенной врачом, пользоваться разобщающей каппой (по показаниям). Для

контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже 1-го раза в 4-е месяца.

Услуги оплачиваются согласно прейскуранту.

Наименование овеществленного результата медицинской услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Дентальный имплантат Inno	1 год	2 года
Дентальный имплантат Implantium, Dentium	1 год	2 года
Дентальный имплантат Nobel	1 год	2 года
Дентальный имплантат Iris	1 год	2 года
Дентальный имплантат Straumann	1 год	2 года
Минивинты	1 месяц	2 месяца

ПРИ НЕСОБЛЮДЕНИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО РАБОТ (УСЛУГ), СОРАЗМЕРНО МЕНЯЮТСЯ (ПРЕКРАЩАЮТСЯ) ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ!

Приложение №2

**Перечень стоматологических услуг, на которые гарантийный срок не распространяется в силу их специфики
(а также в связи с отсутствием овеществленного результата)**

Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, медицинские услуги потребляются в процессе предоставления, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды вмешательств:

1. Профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов).
2. Отбеливание зубов.
3. Наложение повязки (временной пломбы).
4. Временные ортопедические конструкции (в том числе пластмассовые коронки).
5. Операция удаления зуба.
6. Операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.
7. На костнопластические и мягкотканые операции.
8. Лечение заболеваний, связанных с воспалением пародонта.
9. На втулки (матрицы) и перебазировку протеза.
10. На пломбы при разрушении более 50% зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования.
11. Кроме того, ввиду отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которые с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на ортодонтическое лечение.