

Стоматологическая клиника «Медея плюс»

Утверждено приказом директора
ООО «Медея плюс»
от «01» сентября 2025 года № 3

ПОЛОЖЕНИЕ о гарантийных обязательствах и сроках службы при оказании стоматологической помощи (далее – Положение о гарантиях)

2025 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящее Положение разработано в целях урегулирования взаимоотношений, возникающих между ООО «Белая магия» – стоматологическая клиника «Медея» (далее – Клиника) и Пациентом. При оказании стоматологической помощи и выполнении гарантийных обязательств Клиника строго руководствуется Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями на 01.09.2025, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 №1006», Постановлением Правительства Российской Федерации от 01.06.2021 №852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»).

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

Все работы и услуги выполняются на основании лицензии, в соответствии с существующими технологиями, все материалы сертифицированы, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории Российской Федерации.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ

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 счёт, 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.

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

Конкретный гарантийный срок на оказанную услугу устанавливается лечащим врачом и указывается в медицинской документации с учётом обстоятельств установления гарантии.

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

Обстоятельства установления гарантий – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут оказать влияние на результат лечения определённым 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, состояние гигиены);

- объём 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.

Срок службы – период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата услуги по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия услуги.

Существенный недостаток – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с её целевым назначением, либо который не может быть устранён без несоразмерных затрат (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

В случае выявления в течение срока службы существенных недостатков в выполненной работе, 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 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом) в письменном виде.

3. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ

Достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Клиники, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуг.

Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определённого состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от неё, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно к материальным (овеществлённым) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты как изделие, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

Гарантийные сроки и сроки службы на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 7 настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т. е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки (сроки службы) могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. В Положении приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- соблюдать периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- осуществлять каждые 6 месяцев профессиональную гигиену полости рта;
- соблюдать все рекомендации лечащего врача;
- 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, не устранять недостатки в другой медицинской организации (при обращении в другую клинику за экстренной помощью пациент должен предоставить выписку из медицинской карты и снимки).

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

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья (с учётом их права и желания получить ее);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учёт показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного стоматологического и гигиенического диагноза;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, разрешённых к использованию;
- индивидуальный подбор анестетиков, с учётом возраста пациента, его аллергологического статуса, показателей общего здоровья и собственного опыта лечения;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешённых к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов, а также специальные средства контроля качества их работы;
- применение материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- динамический контроль процесса и результатов лечения;
- проведение мероприятий по устранению или снижению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение степени риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учётом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий создаёт предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

Клиникой приведены гарантийные сроки и сроки службы изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, ортодонтическая, хирургическая стоматология.

Данные сроки относятся к пациентам, у которых на момент начала оказания медицинских услуг имеется не более 12 кариозно-поражённых, пломбированных и удалённых зубов (КПУ) при медленно текущем процессе.

При КПУ зубов, равном 13-18 – сроки гарантии и службы снижаются на 30%.

При КПУ более 18 – сроки гарантии и службы снижаются на 50%.

Другие возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя (пациента) на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- приём гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния дёсен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и приём 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%.

6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются на следующие материалы:

- флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- на все виды зубных украшений, на крепёжные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съёмных протезов.

Гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе в следующих случаях:

- если в период действия гарантийного срока у Пациента возникнут (проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приёма лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

- при наличии у Пациента определённых заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие);

- при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания, гарантийные сроки и сроки службы могут быть уменьшены на 80%;

- при наличии диагноза заболеваний дёсен: пародонтоз;

- развитие нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой, при отказе пациента от лечения в объёме, необходимом по медицинским показаниям (например: удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);

- на лечение корневых каналов при повторном лечении зуба в случае появления болей, (осложнений), как результата ранее леченого начального пульпита (глубокого кариеса);

- при лечении каналов постоянных зубов с несформированными верхушками у детей в возрасте от 6 до 11 лет;

- при наличии подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает лечащий врач);

- эндодонтического лечения при лечении депульпированного зуба;

- возникновение патологии, связанной не с недостатком оказания услуги, а с риском, о котором пациент был предупреждён перед проведением лечения (медицинской манипуляции) с учётом процента успешности лечения.

Гарантийные сроки и сроки службы не распространяются:

- на все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твёрдых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр., а также при работе пациента на вредном производстве;

- на манипуляции, проведённые по настоянию клиента, но имеющие малую вероятность клинического успеха;

- переделки и/или исправления работы Клиники в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы Клиники самим Пациентом;

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

Об уменьшении срока гарантии или отмене гарантии на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.

При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Клинике, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счёт средств страховой компании.

7. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита, реставрация зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, подготовка (лечение) зубов под протезирование, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования).

Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба (т. е. постановки постоянной пломбы).

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из химического композита «жидкость-порошок»		
1.1.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку*	6 мес.	9 мес.
1.1.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес.	1 год
1.2.	Пломба из химического композита «паста-паста»		
1.2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку*	6 мес.	1 год
1.2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 мес.	1,5 года
1.3.	Пломба из композита светового отверждения		
1.3.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.3.2.	II, III, IV, V классы по Блэку*	9 мес.	1,5 года
1.3.3.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.4.	Пломба на временный зуб	6 мес.	9 мес.
1.5.	Виниры	9 мес.	1,5 года
1.6.	Вкладки	1 год	2 года

* Модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I – V по степени глубины – от меньшего к большему).

Примечание:

- Данные сроки действительны для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущем процессе.
При КПУ зубов 13-18 – сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%.
При КПУ более 18 – сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.
- При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.
- При нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.

4. При невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы аннулируются.
5. Гарантия на пломбу на временный зуб (пункт 1.4.) не распространяется на пломбу, поставленную ребёнку, активно сопротивляющемуся лечению, неконтактному.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) 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 т. ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (спечённая керамика, прессованная керамика, композитные коронки);
- съёмные конструкции: полные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламперами, фиксацией на имплантатах).

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок Службы
1.	Вкладки		
1.1.	Из металла	1 год	2 года
1.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
2.	Виниры	9 мес.	1,5 года
3.	Коронки		
3.1.	Из пластмассы	1 месяц	3 месяца
3.2.	Из металлокерамики	1 год	2 года
3.3.	Из фарфора	1 год	1,5 года
3.4.	Из композиционного материала	9 мес.	1,5 года
4.	Коронки цельнолитые		
4.1.	Из КХС, НХС	1 год	2 года
5.	Мостовидные протезы		
5.1.	Цельнолитые из КХС, НХС	1 год	2 года
5.2.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года

6.	Съёмные протезы		
6.1.	Бюгельные протезы	1 год	2 года
6.2.	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
6.3.	Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год

Примечание:

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта, сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.
2. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантии аннулируется.
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 гарантии не определяются.
4. Временные ортопедические конструкции подлежат обязательной замене на постоянные. Если по вине пациента временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.
5. При отсутствии чётких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определённой схеме, врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счёт пациента.

7.3. Услуги по постановке имплантатов

Клиника гарантирует пациенту использование сертифицированных имплантатов. При проведении операции будет обеспечен необходимый уровень стерильности, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения, максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата, врачебный контроль за процессом приживления имплантата.

Клиника не гарантирует 100% приживаемость имплантата, т.к. имплантат является инородным телом и неизвестна реакция организма на его вживление, однако в 95-97% случаев происходит приживление имплантатов.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются:

- на пациентов, имеющих абсолютные и относительные противопоказания к операции постановки имплантатов на момент сбора анамнеза;
- на установку нового имплантата сразу после отторжения ранее установленного;
- в случае выявления в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;
- при несоблюдении рекомендаций врача и графика осмотров;
- при обращении в другое ЛПУ с целью врачебных вмешательств в области установленного имплантата и/или ортопедической конструкции с опорой на него.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	1 этап хирургический (установка имплантата)	1 год	2 года
2.	2 этап ортопедический (протезирование на имплантатах)	1 год	2 года

Уменьшение стоимости услуги, возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебно-экспертной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин повлёкших отторжение имплантата.

Все отказы 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 аннулированию гарантийных обязательств.

После окончания 2-го этапа имплантологического лечения (протезирование на имплантатах) гарантия на результаты лечения не распространяется, если:

- Пациент не посещает врача для проведения контроля за конструкцией в первый год – 1 раз в 3 месяца, со второго года – 1 раз в 6 месяцев.
- Пациент не посещает врача для проведения профессиональной гигиены полости рта минимум 1 раз в 6 месяцев. При необходимости по назначению врача – чаще.
- При изготовлении тотальных конструкций на имплантатах и по показаниям, если не пользуется разобщающей каппой. Для контроля использования каппы и в целях определения срока изготовления новой каппы, осмотр не реже одного раза в 4 месяца.

7.4. Услуги по ортодонтии

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

Гарантийный срок на ортодонтическую работу начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте. Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются выполнение всех рекомендаций и назначений врача-ортодонта, а также фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

В связи с особенностью ортодонтической стоматологии как науки, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов. При наличии скелетной формы аномалии зубочелюстной системы у взрослого пациента, 100% выздоровление возможно только при ортодонт-хирургическом лечении по согласованию с пациентом.

Клиника вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Несъемный ортодонтический ретейнер	0,5 мес.	3 мес.
2.	Съемная ретенционная пластинка, каппа	1 мес.	5 мес.
3.	Съемный пластиночный аппарат – для коррекции положения зуба	1,5 мес.	3 мес.

Гарантии при установке брекет-систем.

1. В связи с тем, что брекет-система устанавливается на поверхность зуба на адгезивный материал, в процессе эксплуатации возможно отклеивание брекета от поверхности зуба или коронки, что вероятнее всего происходит при несоблюдении рекомендаций по режиму питания, уходу, либо может быть связано с особенностями прикуса или структуры эмали.

2. Гарантий, связанных с прочностью фиксации элементов брекет-системы, Клиника не предоставляет.

3. Подклейка брекета осуществляется в соответствии с прейскурантом цен Клиники на момент оказания медицинских услуг.

Гарантийный срок на ортодонтическую работу прекращается и не возобновляется:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения;

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

- при необходимости дополнительного лечения Пациент своевременно не посещает других специалистов-стоматологов;

- если в процессе лечения Пациент не соблюдает правила по использованию съёмных ортодонтических конструкций, трейнеров, элайнеров, других аппаратов;

- если Пациент не носит межчелюстные эластики;

- если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата.

В случае поломки ретенционного аппарата пациент должен немедленно сообщить об этом лечащему врачу.

Гарантия не распространяется на съёмные детские ортодонтические пластинки и аппараты при их механическом повреждении или потере.

При поломке съёмной ортодонтической конструкции, починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту Клиники.

Лечащим врачом может быть установлен сокращённый гарантийный срок на ортодонтические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортодонтические работы лечащий врач сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

8. СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ, НА КОТОРЫЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ ТОЛЬКО ПРОЦЕНТЫ УСПЕШНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

Стоматологические заболевания, указанные в разделе 8, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведённого лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

К их числу относятся:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
- амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
- ортодонтическое лечение;
- профессиональное отбеливание зубов.

9. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

9.1 Терапевтическая стоматология.

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- 1) цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) прилегание краёв пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены).

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

Существенные недостатки в терапевтической стоматологии, которые безвозмездно устраняются Клиникой в течение установленного для данного вида пломбы срока службы:

- выпадение пломбы,
- подвижность пломбы,
- отлом части пломбы.

9.2 Ортопедическая стоматология.

Существенные недостатки, подлежащие безвозмездному устранению Клиникой в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок, виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части вкладки, винира;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол (скол, отлом) облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов.

Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Клиникой 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.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение о гарантии действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями на 01.09.2025 и иными нормативными правовыми актами РФ. С Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» можно ознакомиться на информационной доске Клиники.