



## Положение о предоставлении гарантий при оказании платных стоматологических услуг ООО «Никс»

(для пациентов)

Заклучая с нами Договор оказания стоматологических услуг, Вы согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующих в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статьями законов, о которых мы информировали Вас и тем самым создали определенные ожидания.

Стоматологическая клиника "Никс" строго руководствуется:

- ФЗ№323-ФЗ от 21.11. 2011 «Об основах охраны здоровья граждан РФ»
- ФЗ№2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»
- стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ.

Гарантия (фр. *garantie*) - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

### Что такое «прогнозируемые» гарантии?

**Прогнозируемые гарантии** - это предвидение доктором определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

#### Как врач устанавливает прогнозируемые гарантии?

На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет - системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

**Гарантийный срок** - это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков (мелких недоделок, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента), а также бесплатной переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустранимых недостатков, возникших после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.)

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, коррекцию базиса съемного зубного протеза и др.

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги (лечение каналов, постановка пломбы) –при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при протезировании (см. Приложение 1) при соблюдении Условий, указанных в Приложении 2. При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

**Срок службы** - это период переделки или замены работы, повторного лечения пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения по окончании гарантийного срока не по вине пациента (пломба выпала, протез - сломался и т.п.) с максимальной скидкой 10% от действующего прейскуранта цен.

Срок службы вступает в силу с момента окончания гарантийного срока. (см. Приложение 1).

Если в период действия срока службы выявляются неустраняемые недостатки, возникшие не по вине пациента, доктор устраняет возникшие недостатки с 10% скидкой от действующего прейскуранта, гарантийный срок и устанавливаются с момента переделки.

**На отдельные виды стоматологических работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:**

- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- некоторые виды ортодонтического лечения (см ниже);
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- отбеливание зубов;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- на пломбы при разрушении твёрдых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования);
- лечение зубов мудрости;
- на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психологическом состоянии при лечении.

В случаях, когда ввиду специфики стоматологической работы (услуги) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

Таким образом, стоматолог устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.

**Средние проценты успешности лечения, действующие в клинике.**

Обработка и пломбирование корневых каналов - опыт нашей компании показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 95 % случаев.

Отбеливание зубов – опыт нашей клиники показывает, что при проведении клинического отбеливания осветление зубов происходит в 100% случаев, однако эффект отбеливания у всех проявляется по-разному, от 2-3 до 6-8 оттенков. Это зависит от строения и толщины эмали, исходного цвета зубов, выбранной отбеливающей системы. Длительность достигнутого результата отбеливания индивидуальна и составляет от 4 месяцев до нескольких лет.

Лечение воспаления десен – успешность лечения при заболеваниях десен и пародонта зависит от комплексного подхода к лечению и выполнения всех рекомендаций доктора и составляет 90%. Целью такого лечения является стабилизация воспалительного процесса. «Пародонтит» - это диагноз, при котором невозможно вернуть первоначальное строение тканей десны и костной ткани.

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

**Недостаток услуги** – несоответствие услуги или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность (Пациентом при заключении договора, или образцу и(или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**Существенный недостаток услуги** – неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока службы невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без несоизмеримых расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, 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 обоснованного требования Пациента. Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

**Безопасность услуги** — безопасность услуги для жизни, здоровья имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги). Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической

**Что такое безусловные гарантии?**



Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких - либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам по охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза, составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения, в том числе финансового;
- безопасность лечения - обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- безболезненность лечения и индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени и исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- тщательное соблюдение технологий лечения, разрешенных Минздравом РФ;
- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;
- лечение в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи, протоколами ведения больных, принятыми Минздравом РФ;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических - диагностических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения (воспаление, отек, боль);
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);
- осуществление в клинике контроля качества выполняемых работ.

### **Гарантии на имплантацию.**

#### **Гарантии на проведение операции имплантации.**

Следует разделять срок службы и гарантии на сам имплантат и гарантии на результаты протезирования с применением имплантации.

Срок службы Имплантата как изделия, - разные фирмы дают различную гарантию на свои имплантаты: например, Dentium - пожизненную, декларируя таким образом качество производимой продукции.

Однако переводить такие гарантии в медицину, в применение имплантатов на практике некорректно в силу того, что результат лечения зависит не только от качества применяемых имплантатов, правильно спланированного и проведенного лечения, но и от целого ряда других причин, в том числе и от самого пациента. В имплантологии существуют 3 вида гарантий: на имплантат, на коронку, на услуги клиники.

**Гарантию на имплантат даёт сам производитель.** Известная система имплантации Dentium имеет длительную (пожизненную) гарантию. По этому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение всего времени эксплуатации - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

**Мы получаем имплантаты у Официальных поставщиков** и гарантируем его замену в период гарантийного срока.

**Гарантия на коронки** (металлокерамические и безметалловые) – 2 года. Срок службы коронок – 4 года. Рекомендуется замена коронок на имплантатах каждые 5-7 лет.

**Гарантию на медицинские услуги по имплантации предоставляет ООО "Никс".** В нашей клинике гарантийный срок на медицинскую услугу по имплантации системой Dentium, AnyOne, Any Ridge, Impro – 2 года. Это означает, что в случае отторжения имплантата в период гарантийного срока на услугу, проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается 30% стоимости операции имплантации.

В сложных клинических случаях гарантийные сроки на медицинскую услугу по имплантации сокращаются на 50%.

**Сложной клинической ситуацией** при имплантации считаются ситуации, при которых невозможно проведение имплантации без дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.

В случае отторжения имплантата по истечении гарантийного срока на медицинскую услугу по имплантации, но до наступления гарантийного срока на имплантат (Dentium, AnyOne, AnyRidge, Impro – от 2 до 5 лет) проводится замена имплантата на новый у производителя.

Имплантат повторно не оплачивается, операция имплантации оплачивается по действующему прейскуранту.

Об успешности лечения можно судить через год после протезирования. Если в течение первого года (это срок заживления кости вокруг имплантата и её адаптации под жевательную нагрузку) не возникло каких-либо проблем с имплантатом или опирающимся на него протезом, —значит, лечение проведено правильно и качественно.

### **В дальнейшем результаты в определённой мере зависят от пациента и ряда непрогнозируемых факторов.**

Если пациент следует инструкциям врача, тщательно соблюдает гигиену полости рта, регулярно приходит на проф. осмотр и проводит проф. гигиену, тем самым предотвращает угрозу воспаления десны в области головки имплантата, своевременно обращается к лечащему врачу при возникновении проблем, —это весомая предпосылка для длительного функционирования имплантата и протеза.

О непрогнозируемых факторах.

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо болезней. Если человек, которому была проведена имплантация, через 2, 3, 5 лет заболел сахарным диабетом или у него возникла тяжёлая форма аллергии, потребовалось

гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, — очевидно, что может наступить дезинтеграция имплантата и его придётся удалить. В случае возникновения подобных ситуаций гарантийные обязательства снимаются.

**Примечание:**

Гарантии имеют свою силу только в том случае, если ортопедическая конструкция на имплантатах изготовлена врачами нашей Клиники, если же имплантаты поставлены в условиях нашей Клиники, а протезирование на имплантате(ах) проведено в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленный(е) имплантат(ы) не распространяются.

А так же если протезирование на проводится в условиях нашей Клиники на имплантатах установленных в другом лечебном учреждении, никакие гарантии на установленную ортопедическую конструкцию не распространяются.

**Гарантии на ортодонтическое лечение.**

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на лечение несъемной техникой (брекеты) и составляет 2 года. Результатом ортодонтического лечения является физиологическое смыкание, выравнивание зубных рядов, нормализация и оптимизация окклюзии. В течение этого периода проводится бесплатное проведение необходимых ортодонтических процедур, коррекция достигнутого результата лечения.

Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются: выполнение всех рекомендаций и назначений врача - ортодонта, а так же фиксация несъемного ретейнера после снятия несъемной техники. Срок ношения несъемного ретейнера—минимум 3 года, максимум—пожизненно. Ретейнер фиксирует достигнутый результат лечения.

Гарантийные обязательства не распространяются на лечение при диагнозах:

- «Мезиальная окклюзия (скелетная форма)»;
- «Дистальная окклюзия (скелетная форма)»;
- «Вертикальная резцовая дизокклюзия»;
- «Глубокая резцовая окклюзия».

Результатом в этом случае является лишь оптимизация (улучшение) положения зубов, так как при таких диагнозах не всегда возможно достичь правильного прикуса.

Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение съемной техникой не распространяются, так как данные системы не гарантируют достижения ортодонтического (правильного) прикуса. Часто лечение съемной техникой является одним из этапов (подготовительным) ортодонтического лечения. При поломке съемной ортодонтической конструкции починка или новый аппарат оплачиваются согласно действующему прейскуранту.

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



ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
к Положению  
о предоставлении  
гарантий при оказании платных  
стоматологических услуг

**Гарантийные сроки и сроки службы**  
(действуют при соблюдении Условий, указанных в ПРИЛОЖЕНИИ 2)

Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги (лечение канала, постановка пломбы, фиксация ортопедической конструкции–коронки, мостовидного протеза, имплантация). Датой начала срока службы является следующий день после окончания гарантийного срока и действует 2 года. На некоторые виды работ срок службы не предусмотрен. Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

УСЛУГА	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	СРОК СЛУЖБЫ (ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК ВКЛЮЧЕН)
Пломбирование (пломба светового отверждения Filtek и др.)	2 года	4 года
Пломбирование (пломба тройного отверждения Vitremer)	1 год	-
Обработка и пломбирование канала (первичное)	1 год	-
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии деструктивных изменений костной ткани.	-	-
Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 месяцев	-
Протезирование одиночными коронками металлокерамическими; безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	2 года	4 года

Протезирование одиночными коронками на имплантатах: металлокерамическими; безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	2 года	4 года
Протезирование мостовидными протезами: металлокерамическими; безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год	3 года
Протезирование – съемные ортопедические конструкции (бюгельные протезы, полные съемные пластинчатые протезы).	1 год	3 года
Имплантация Dentium, AnyOne, AnyRidge, Impro (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	2 года - полная гарантия от 2 до 5 лет – частичная гарантия	-
Имплантация Dentium, AnyOne, AnyRidge, Impro (хирургический этап) в сложной клинической ситуации*	1 года - полная гарантия от 1-2 лет частичная гарантия	-
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	6 мес.	-
Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»	-	-
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
Отбеливание зубов	-	-
Лечение зубов мудрости	30 дней	-
Лечение при диагнозе «Пародонтит»	-	-
Хирургические операции (резекция верхушки корня,	-	-



удаление зуба, и др.)		
Ортодонтическое лечение несъемной техникой	2 года при условии зафиксированного несъемного ретейнера	-
Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	30 дней	-

\*\* В срок службы гарантийный срок включен.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2  
к Положению  
о предоставлении  
гарантий при  
оказании платных  
стоматологических услуг

**Условия, при которых гарантийные сроки  
и обязательства действуют в полном объеме.**

Гарантии в полном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

- Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- Соблюдении графиков профилактических осмотров в стоматологической клинике "Никс". При нарушении графиков профилактических осмотров, указанных в Гарантийной карте, гарантии аннулируются.
- При не проведении профессиональной гигиены полости рта, согласно индивидуального графика (минимум 1 раз в 6 месяцев), сроки сокращаются на 50%.
- При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги» (ПРИЛОЖЕНИЕ №3).

Гарантийные сроки могут быть снижены с учетом стадии заболевания и прогноза стоматологического лечения. Лечащий врач обязан информировать пациента, что и почему он может или не может гарантировать в каждом конкретном случае. Обязательным условием в случае снижения гарантийных обязательств является наличие соответствующей записи в амбулаторной карте стоматологического больного (форма 043-у), подтвержденной подписью пациента.

**Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании  
стоматологической помощи.**

**Терапевтическая стоматология.**

1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

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

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

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы/реставрации;
- подвижность пломбы/реставрации;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

**Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)**

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет
-------------	----------------------------



	Гарантийный	Службы
Пломба, реставрация композитом светового отверждения постоянные зубы)		
- 1 класс по Блэку	1	2
- 2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 мес. 1,5	1,5
Реставрация молочных зубов	6 мес.	1,5
Коронка на молочный зуб	9 мес.	2
Наложение герметика из компомера	1	2
Виниры	9 мес.	1,5
Вкладки из керамики CAD\CAM	3 года	3 года
Вкладка из керамики	2 года	2 года

#### **Методика установления сроков:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.
2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) -индекс КПУ (кариес + пломба + удалено):  
При КПУ зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%  
При КПУ более 18 — сроки снижаются на 50%
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.
4. Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.
5. Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.
6. Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.
7. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

#### **Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги. Функциональное восстановление зуба пломбировочным материалом (реставрация, пломба).**

Производители пломбировочных материалов, используемых в клинике, заявляют средний срок службы реставрации (пломбы) не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае

отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.

Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации реставраций (пломб) за исключением случаев, предусмотренных договором. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом–стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.

Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.

Посещение профилактических осмотров по графику, установленному стоматологической клиникой "Никс", является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.

При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в стоматологическую клинику "Никс".

Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в стоматологическую клинику "Никс". При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например: чернику, крепкий чай, кофеит. п.), не менее 24 часов после пломбирования зуба.

Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться в стоматологическую клинику "Никс".

Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например: орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например: от цельного яблока). При возникновении в зубе резкой боли необходимо как можно быстрее обратиться в стоматологическую клинику "Никс".

### **Ортопедическая стоматология.**

1. К медицинским услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.
2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. 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, телескопические протезы.

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

- 1) при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией;
- 2) оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- 3) отлом кламмера.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- 1) при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- 2) нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- 3) неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- 4) перелом съемных протезов;
- 5) расцементировка несъемных конструкций.

4. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

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

#### Ортопедическая стоматология (конструкции зубных протезов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
Вкладки		
- культевая из металла	1	2
- культевая из оксида циркония	6 мес. 1	1
Виниры цельнокерамические	2	3
Коронки		
- из пластмассы временная (лабораторная)	1 мес.	3 мес.
- временная (на металлическом основании лабораторная) на имплантате	2 мес.	4 мес.
- временная (клиническая, прямым методом) из пластмассы	0,5 мес.	1 мес.
- временная из композиционного материала (лабораторная)	3 мес.	6 мес.
- цельнолитая из КХС	6 мес.	1
- металлокерамическая	1	3
- телескопическая	1	3
- цельнокерамическая	2	3



Постоянная коронка на имплантате		
- металлокерамическая	1	2
- цельнокерамическая	2	3
- телескопическая	1	2
Мостовидные протезы из металлокерамики	1	2
Безметалловые мостовидные протезы	1	4
Бюгельные протезы		
- с кламмерной фиксацией	1	2
- с замковой фиксацией	2	3
Частичные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1
Частичный съёмный телескопический протез	1	3
Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1
Полный съёмный протез с опорой на имплантатах	1	3
Иммедиат - протез	3 мес.	6 мес.

### Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. При желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и(или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач- стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год.

4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более >1,5, определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

1. при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;

- невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты

лечения, на которое устанавливаются гарантии;

- несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных пасты зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;
- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

7. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

8. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

9. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления.

#### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности несъемными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в клинике для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы несъемных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае несъемный зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его не правильной эксплуатации.

Стоматологическая клиника "Никс" предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации несъемных зубных протезов за исключением случаев, предусмотренных договором.

При уходе за несъемными зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом—стоматологом. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.

Посещение профилактических осмотров по графику, установленному стоматологической клиникой "Никс", является обязательным, согласно договору. Это необходимое условие сохранения результатов проведённого лечения. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.

При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться стоматологическую клинику "Никс". Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.

Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока). При нарушении фиксации несъемного протеза необходимо обратиться стоматологическую клинику "Никс". Признаками нарушения фиксации могут быть «хлюпанье» протеза, неприятный запах изо рта.

В случае скола облицовочного материала нужно обратиться стоматологическую клинику "Никс".

При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо срочно обратиться стоматологическую клинику "Никс".

### **Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.**

Производители материалов, используемых в стоматологической клинике "Никс" для ортопедических конструкций, заявляют средний срок службы съёмных зубных протезов не менее 5 лет при соблюдении технологии и правильной эксплуатации. Рекомендованными правилами ухода за съёмными зубными протезами:

Правильная эксплуатация съёмного зубного протеза возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае съёмный протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на съёмные зубные протезы, что приводит к их неправильной эксплуатации.

Стоматологическая клиника "Никс" предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации съёмных зубных протезов.

Съёмные зубные протезы необходимо чистить зубной щёткой с пастой или с туалетным мылом два раза в день (утром и вечером), а так же после еды по мере возможности. В нашей клинике проводится индивидуальное обучение и подбор средств гигиены полости рта, которые позволят Вам сохранить результаты лечения на долгие годы.

Посещение профилактических осмотров по графику, установленному стоматологическую клинику "Никс", является обязательным условием «Договора возмездного оказания медицинских услуг». Это необходимость сохранения результатов проведённого лечения.

Во избежание поломки протеза, а так же повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари,



орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).

В ночное время, если пациент снимает протезы, их необходимо держать в специальном контейнере для хранения съемных протезов. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твердые поверхности.

По мере образования жесткого зубного налета на протезах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются в аптеке. При нарушении фиксации съемного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в стоматологическую клинику "Никс" для их активации или замены.

Проводить перебазировку съемного протеза с рекомендованной врачом периодичностью, не менее 1 раза в год.

Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на съемный протез. В случае поломки или возникновении трещины в базисе съемного протеза пациенту необходимо срочно обратиться в стоматологическую клинику "Никс" для починки протеза.

### **Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи по Ортодонтии.**

1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов. В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики,
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантомограмме, диагностическим моделям челюстей, фотопротоколу;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция;
- дефекты капп.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса вестибулярной пластинки;
- 2) дебондинг брекета.

### Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	1	2
Несъемный Ретейнер после снятия брекет - системы	1	2
Каппа однослойная	6мес.	1
Вестибулярная пластинка	1 мес.	6 мес.
Фиксация брекета	0,5 мес.	До момента снятия аппарата

### Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д.).
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,
- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;
- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);
- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);
- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.