

ООО «Альманах»

ИНН 5040131866 ОГРН 1145040008442

Адрес МО, г.о. Люберцы, г. Люберцы, пр-кт Победы д.18, пом. 008

**ПРИКАЗ**

01.09.2023

№ 002-Г

Об утверждении положения об установлении гарантийного срока, срока службы при оказании стоматологической помощи ООО Альманах и гарантийных обязательств сторон.

**ПРИКАЗЫВАЮ УТВЕРДИТЬ:**

1. Положение об установлении гарантийного срока, срока службы при оказании стоматологической помощи ООО «Альманах» и гарантийных обязательств сторон.
2. Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (приложение 1).
3. Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической и ортодонтической помощи (приложение 2).
4. Гарантийные обязательства сторон в рамках оказания стоматологических (медицинских) услуг (приложение 3).

Настоящий приказ вступает в силу с 01.09.2023г.

Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель:

Подпись



Ф. И. О.

Кузнецов Д. А.

Утверждено  
Приказом №002-Г  
от «01» сентября 2023г.  
Куланин Д.А.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА, СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ  
ОБЩЕСТВОМ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АЛЬМАНАХ» И ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ СТОРОН**

Настоящее Положение наряду с другими локальными актами ООО «АБМАНАХ» (далее по тексту – Клиника), а также договорами на оказание платных стоматологических услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между Клиникой и Пациентом при оказании медицинской стоматологической помощи.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Клиника, как исполнитель стоматологических (ортопедических) услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течение гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течение срока службы.

Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

**2. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОНЯТИЙ ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее изготовленную для него Клиникой вещь;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, имеющими право выполнять такого рода работы (оказывать услуги).

2.2. Гарантийный срок (Приложения № 1 и 2 к настоящему Положению) исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

2.3. Недостаток – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, независимой комиссией экспертов.

2.4. **Гарантия качества лечения** – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортодонтических аппаратов и др.

2.5. **Срок службы** товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2 к настоящему Положению) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ И ПАЦИЕНТА**

3.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться в регистратуру Клиники (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

3.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

3.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

3.4. В соответствии с действующим законодательством Клиника обязана:

3.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

3.4.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

3.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

3.6. В течение гарантийного срока Пациент обязуется соблюдать Гарантийные обязательства сторон в рамках оказания стоматологических (медицинских) услуг (Приложение №3 к настоящему Положению).

#### 4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

4.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Клиники, устанавливается в соответствии с Приложениями 1 и 2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, т.е. с момента окончания лечения, за исключением п. 4.2. настоящего Положения.

4.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется с момента передачи результата работ (услуг) Пациенту, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

4.3. Стоматологические услуги, не указанные в разделе 8 настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их выполнение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного 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.

4.4. 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 Клиникой, устраняются за счет средств страховой компании.

#### 5. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием Пациентом в период стоматологического лечения и в течение гарантийного срока и срока службы гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение Пациентом рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение Пациентом стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных лечащим врачом);

5.1.6. при неудовлетворительной гигиене полости рта Пациента, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;

5.1.7. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

5.1.8. при КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.1.9. нарушение Пациентом правил пользования и ухода за зубными протезами;

#### 6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

6.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

6.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.;

6.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

6.1.3. Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

6.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента специалисты

Л. Бергдаль 01.09.2023

Клиники вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество Клиника не несёт, и гарантийный срок на такие услуги не устанавливается;

6.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

6.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

6.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

6.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

6.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Клиники возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

6.2. Гарантии не распространяются на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент - ребенок 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 врач стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента – ребенка о его психологическом состоянии при лечении.

6.3. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## 7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

7.1. ООО «Альманах» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.1.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.1.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.1.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.1.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.1.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

7.1.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.1.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

7.1.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

7.1.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

7.1.11. динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

7.1.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

*Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных ООО «Альманах», создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.*

## 8. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ

### 8.1. Услуги по терапевтической стоматологии

8.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

8.1.2. Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба;

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

### 8.2. Услуги по ортопедической стоматологии

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

8.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)

- частичные съемные протезы;

- полные съемные протезы;

- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах);

8.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы.

8.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

8.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;

- при наличии подвижности зубов – гарантийный срок устанавливает врач;

- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

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

8.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

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

8.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники и врача снимается.

8.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

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

8.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

8.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

8.2.13. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

### 8.3. Услуги по ортодонтической стоматологии

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

В связи с тем, что ортодонтическая стоматология – неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

8.3.2. Клиника (Исполнитель) вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

8.3.3. Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в карте пациента.

8.3.4. Гарантийный срок аннулируется:

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

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

- при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов – стоматологов;

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

Утверждено 01.09.2025



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

**9.1. Терапевтическая стоматология:**

9.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

9.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

**9.2. Ортопедическая стоматология**

9.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ**

10.1. Настоящее Положение 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.

Утверждено 01.09.2021.



**Приложение № 1**  
к Положению  
об установлении гарантийного срока  
и срока службы при оказании стоматологической помощи  
ООО «Альманах»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
на виды работ при оказании терапевтической помощи  
(постановка пломб, эстетическая реставрация)

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1.</b>	<b>Пломба из цемента стеклоиономерного, (Fudji IX)</b>		
1.1.	I класс по Блэку	12 месяцев	12 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	нет	Нет
1.4.	IV класс по Блэку	нет	Нет
1.5.	V класс по Блэку	9 месяцев	12 месяцев
<b>2.</b>	<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
2.1.	I, III, V класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.2.	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3.	V класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4.	Пломба с внутриканальными штифтами	12 месяцев	1 год
<b>3.</b>	<b>Виниры</b>	8 месяцев	1,5 года
<b>4.</b>	<b>Вкладки</b>	1 год	2 года

**Примечание:**

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

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

При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50%.

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

Утверждено 01.09.2023г



**Приложение № 2**  
к Положению  
об установлении гарантийного срока  
и срока службы при оказании стоматологической помощи  
ООО «Альманах»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании ортопедической помощи*

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1.</b>	<b>Пластмассовые протезы</b>		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
<b>2.</b>	<b>Нейлоновые протезы</b>		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
<b>3.</b>	<b>Мостовидные протезы</b>		
3.1.	из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2.	из диоксида циркония	12 месяцев	2 года
<b>4.</b>	<b>Бюгельное протезирование</b>	12 месяца	2 года
<b>5</b>	<b>Коронки:</b>		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3.	из диоксида циркония, дисиликата лития	2 года	2 года
<b>6.</b>	<b>Виниры из дисиликата лития</b>	1 год	3 года
<b>7.</b>	<b>Починка протезов</b>	нет	нет
<b>8.</b>	<b>Протезирование на имплантах</b>	12 месяцев	5 лет

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании ортодонтической помощи*

№.№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1.</b>	<b>Ретенционные аппараты после снятия брекет-системы:</b>		
1.1.	- каппа однослойная	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	- несъемный ретейнер	12 месяцев	24 месяца
1.3.	- вестибулярная пластинка	6 месяцев	12 месяца



У. Верждаю 01.09.2023.



Приложение № 3  
к Положению  
об установлении гарантийного срока  
и срока службы при оказании стоматологической помощи  
ООО «Альманах»

**Гарантийные обязательства сторон  
в рамках оказания стоматологических (медицинских) услуг**

1. Пациент обязуется пройти необходимое диагностическое обследование и сдать до начала лечения клинические анализы по направлению врача - стоматолога Клиники. Для получения ортопантограммы, а также для проведения иной специфической диагностики Пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение.

2. Пациент обязуется ознакомиться с Порядком приема пациентов, и Планом стоматологического лечения, его сроками и стоимостью. Для начала ортопедического лечения требуется письменное согласие Пациента.

3. В случае имеющихся у Пациента заболеваний, таких как сахарный диабет или остеопороз Пациент обязуется предупредить Клинику до начала лечения. В случае возникновения у Пациента данных заболеваний, после проведенного стоматологического лечения с опорой на дентальные имплантаты, Клиника более не может давать гарантию на стоматологическое лечение с момента появления у Пациента этих заболеваний.

4. Пациент обязуется провести санацию полости рта перед началом ортопедического лечения, а также регулярно проходить профилактические процедуры во время эксплуатации ортопедической конструкции. Требуется посещать стоматологического гигиениста не реже 1 раза в 6 месяцев, или чаще, если это назначено врачом.

5. Пациент обязуется пройти оговоренные в Плате стоматологического лечения хирургические манипуляции.

6. Пациент обязуется принимать необходимые медикаменты (антибиотики, противовоспалительные препараты) при назначении их врачом - стоматологом Клиники в послеоперационный период, с целью предотвращения возникновения инфекции.

7. Пациент обязуется регулярно являться к врачу на приём в назначенное время.

8. Пациент обязуется строго соблюдать все рекомендации и предписания врача.

9. Пациент обязуется тщательно следить за гигиеной полости рта и ортопедической конструкции с помощью специальных средств: зубной щётки, межзубных ёршиков, суперфлосса, полосканий, ирригатора и т.д. При этом чистить зубы необходимо после каждого приёма пищи перед зеркалом не менее 5 минут.

10. Пациент обязуется придерживаться особых правил питания, исключающих возможность механического и термического повреждения конструкции, а именно:

а) на ранних сроках лечения отказаться от употребления орехов, семечек, попкорна, которые могут привести к нарушению приживления имплантатов;

б) не употреблять в пищу твёрдые овощи и фрукты, такие, как морковь, яблоки, груши, куском, резать их на небольшие кусочки; это касается также жёсткого мяса и любых продуктов, требующих откусывания;

в) в период лечения не употреблять вязкие продукты - халву, ирис, не жевать жевательные резинки, так как от них трудно очистить поверхность зубов;

г) избегать употребления излишне холодных или горячих продуктов, поскольку разница температур может отрицательно влиять на эстетические свойства ортопедической конструкции;

д) при выполнении эстетического протезирования во избежание окрашивания коронок не следует употреблять кофе, крепкий чай, варенье и т.д.;

е) соблюдать профилактическую диету.

11. Пациент обязуется исключить любые действия, могущие привести к грубым воздействиям на конструкцию и травмам зубов и челюстей.

12. В случае выпадения элементов конструкции по возможности сохранить их и немедленно договориться с врачом-ортопедом о приёме.

13. После окончания ортопедического лечения Пациент обязуется выполнять все рекомендации врача, чтобы продлить срок службы конструкции.

В случае невыполнения Пациентом рекомендаций врача по соблюдению тщательной гигиены полости рта, нарушения назначенного режима эксплуатации и гигиены ортопедической конструкции лечение прекращается! Деньги за выполненную работу не возвращаются!

Кроме того, нарушение Пациентом правил лечения может повлечь за собой различные осложнения, например: очаговая деминерализация тканей зуба, откол эмали, травматический периодонтит, вывих зуба, гингивит, травмы и гиперпластические изменения слизистой оболочки, контактная аллергия, резорбция корней зубов и костной ткани, дисфункция височно-нижнечелюстного сустава, рецидив аномалии и т.д.

Также некоторые осложнения могут возникать в связи с индивидуальными особенностями ответных реакций организма на хирургическое вмешательство. Пациент должен быть готов - особенно на начальной стадии лечения после проведения

Утверждено 01.09.2025г. [подпись]

операции - к дискомфорту, возможному травмированию мягких тканей и болям в области операции. Обычно эти неприятности исчезают по мере использования конструкции. Также учтите возможность изменения привычного режима и рациона питания. При необходимости проконсультируйтесь у врача-диетолога.

Все подробности лечения фиксируются врачом в медицинской карте. Каждая запись доводится до сведения Пациента. Там же Пациент делает отметки о своём согласии по принципиальным моментам лечения. Медицинская карта является собственностью клиники и хранится в регистратуре. В случае необходимости Пациенту выдаётся ксерокопия медицинской карты на основании письменного заявления Пациента.

Пациент оплачивает работу врача Клиники согласно Плану стоматологического лечения, который составляется врачом и согласовывается с Пациентом до начала лечения и в соответствии с Прейскурантом на стоматологические услуги Клиники. Работа других специалистов (терапевт, гигиенист, хирург и т.д.) оплачивается отдельно согласно прейскуранту.

Элементы протезирования подбираются врачом индивидуально для каждого Пациента и приобретаются Пациентом в специализированных магазинах за отдельную плату. Также отдельно оплачивается техническая работа по изготовлению съёмных и временных конструкций и оригинальных частей в зуботехнической лаборатории.

Важно помнить, что лечение может потребовать использования нескольких временных конструкций на этапах лечения. Кроме того, замена конструкции может понадобиться в связи с её естественным износом или в связи с поломкой. Каждое новое изготовление оплачивается Пациентом отдельно.

При отказе от лечения по инициативе Пациента ему возвращается аванс за вычетом стоимости проделанной работы, включая стоимость снятия ортопедической конструкции.

Учитывая, что данные конструкции (брекет-системы, съёмные и несъёмные, временные конструкции и иные элементы протезирования) изготавливаются строго индивидуально, изготавливаются в единственном экземпляре для конкретного пациента, возврату и обмену не подлежат, соответственно я уведомлен(а) о том, что оплата за изготовленную конструкцию, после подписания мной Договора и Приложений к нему, а также заказ-наряда на изготовление конструкции с приложением, при отказе пациента в одностороннем порядке по приему конструкции - возврату не подлежит.

#### Возможные причины ухудшения качества и уменьшение срока гарантии при оказании различных видов стоматологической помощи

Причины ошибок диагностики, зависящие от Пациента:

1. Не полная (неправильная) информация у врача от Пациента о наличии у Пациента выявленных ранее, либо предполагаемых на основании изменения самочувствия общих заболеваний,
2. Отказ Пациента от проведения дополнительных методов обследования, назначенных (рекомендованных) врачом,
3. Умышленное сокрытие перенесенных заболеваний, приема лекарственных средств, которые могут изменить картину поражения (заболевания), плохая гигиена полости рта,
4. Прием алкоголя накануне лечения, активное курение,
5. Множественное разрушение зубов (большое число кариозных или запломбированных зубов), связанное с неблагоприятной наследственностью, профессиональными вредностями,
6. Наличие обменных нарушений и системных заболеваний у организма,
7. Наличие хронических заболеваний, сопровождающихся повышением кислотности желудочного сока, наличие заболеваний, сопровождающихся нарушением слюноотделения, повышением слюноотделения (в т.ч. на "голодный желудок"),
8. Снижение иммунологической реактивности организма, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями, прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов химиотерапия, лучевая терапия, Прием наркотических средств,
9. Невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, невыполнение рекомендаций врача, направленных на нормализацию состояния десен (в том числе - перед лечением зубов), невыполнение рекомендаций врача по своевременному протезированию,
10. Невыполнение рекомендаций врача по приему лекарственных препаратов:
  - а) общего действия;
  - б) для воздействия на твердые ткани зуба, пародонта
11. Самолечение (применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом),
12. Наличие (возникновение) аллергических реакций на медикаменты и материалы,
13. Невозможность полного обследования Пациента на момент обращения, которое может привести к несвоевременному оказанию помощи в полном объеме,
14. Отказ Пациента от санации (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма, стрессовые ситуации у Пациента, произошедшие за две недели до предстоящего вмешательства,
15. Негативное отношение к стоматологическим вмешательствам, мнительность Пациента ко всем манипуляциям врача,
16. Нарушение сроков лечения, установленных врачом, в т.ч. по причине несвоевременной явки.