

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Доступная Стоматология»/
ООО «Доступная Стоматология плюс»

_____ Носков Даниил Владимирович

«01» декабря 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ
В ООО «Доступная Стоматология»/ООО «Доступная
Стоматология плюс»/ИП Капинос Е.И.**

ООО «Доступная Стоматология», руководствуясь Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» и иными законодательными актами, доводит до сведения потребителей гарантийные условия, гарантийные сроки, гарантийные обязательства, действующие при исполнении Договора оказания платных медицинских услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее «Положение о гарантиях» (далее - положение) распространяет свое действие на услуги, оказываемые потребителям (далее - пациент) в **ООО «Доступная Стоматология»** (далее - исполнитель) в соответствии с лицензией, на основании заключенного договора на оказание платных медицинских услуг.

Настоящим Положением определяются срок гарантии, срок службы на оказываемые пациентам стоматологические услуги, работы и порядок их предоставления.

1.2. Оказываемые исполнителем услуги:

- относятся к сфере здравоохранения, лечения и профилактики стоматологических заболеваний;

- направлены на удовлетворение потребности пациента в получении медицинской помощи, а именно на устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

- оказываются в условиях соблюдения правил асептики и антисептики, санитарно-противоэпидемического режима;

- носят индивидуальный характер, что определяется общим состоянием здоровья пациента, длительностью заболевания, наличием показаний и индивидуальных реакций организма, а также отношением пациента к услуге и достигнутому медицинскому результату, содействием и желанием пациента следовать рекомендациям медицинских работников (необходимое содействие потребителя);

- предоставляются в процессе осуществления профессиональной деятельности специалистами, получившими соответствующее образование, при этом действия квалифицированных специалистов, направлены на достижение запланированного медицинского результата.

1.3. Гарантийный срок — это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков. В период гарантийного срока Клиника обязуется устранить недостатки за свой счет, если не докажет, что данный случай не является гарантийным и неблагоприятные последствия связаны с обстоятельствами, возникшими после принятия работы Заказчиком вследствие нарушения им правил использования результата услуги, действий третьих лиц, непреодолимой силы, иных обстоятельств, предусмотренных настоящим Положением.

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 учетом обстоятельств установления гарантии.

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

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

Существенный недостаток - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата услуги в соответствии с ее целевым назначением, либо который не может быть устранен 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.

1.5. Исполнитель обязуется:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, и возникшие по вине исполнителя;
- в течение установленного срока службы устранять существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

2. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИЙ

2.1. На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия согласно настоящему Положению. Гарантия устанавливается только на работы (услуги), имеющие о вещественный результат: пломбы, реставрации зубов, зубные коронки, зубные протезы.

2.2. Гарантия выдается на сроки и на условиях, установленных настоящим Положением.

2.3. Гарантия предоставляется при условии выполнения пациентом следующих требований:

- соблюдать периодичность профилактических осмотров, назначенных лечащим врачом;
- осуществлять каждые 6 месяцев (либо в иной срок по рекомендации врача) 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.

3. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ

3.1. 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;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);
- невыполнение потребителем (пациентом) индивидуального графика профилактических осмотров, рекомендованного врачом;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;
- отказ от консультации и лечения по показаниям у узких специалистов (таких как пародонтолог, хирург, ортодонт, ортопед, имплантолог и др.) гарантийный срок устанавливает врач. При отказе или отступлении от рекомендованного плана лечения и обследования должен быть письменно оформлен отказ;

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом) больше 1,5, при наличии прикрепленных зубных отложений более чем на 12-ти зубах, срок гарантии и срок службы) снижается на 70%;

- при КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) 9 -12 для зубов молочного и сменного прикуса срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

- при КПУ 13-18 для зубов постоянного прикуса срок гарантии и срок службы снижается на 30%;

- при КПУ>12 для зубов молочного и сменного прикуса срок гарантии и срок службы снижается на 50%;

- при КПУ>18 для зубов постоянного прикуса срок гарантии и срок службы снижается на 50%;

- при наличии подвижности зубов гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

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

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

4. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ

4.1. Гарантия не распространяется:

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

- в случае развития нового заболевания (патологии) зуба, не связанного с оказанной услугой;

- при отказе или отступлении пациента от лечения в объеме, необходимом по медицинским показаниям (например, удаление старой пломбы, перелечивание корневых каналов);

- на эндодонтическое лечение зуба;

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

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

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

- при наличии диагноза заболеваний десен: пародонтит, гингивит и другие пародонтологические диагнозы;

- в случае если зуб с удаленным нервом (депульпированный зуб) не закрывается ортопедической коронкой (временной/постоянной) в течение двух и более месяцев с момента завершения эндодонтического лечения;

- на профилактическое лечение;

- на отбеливание;

- на ортодонтическое лечение, на съемные и несъемные ретенционные аппараты;

- на хирургические вмешательства, в т.ч. имплантацию;

- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной 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 счет пациента;

- на пломбы из стеклоиономерного цемента и композита светового отверждения при V классе по Блэку;

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

- в иных случаях, предусмотренных настоящим Положением.

4.2. Об отсутствии срока гарантии и срока службы на стоматологические услуги, работы, лечащий врач сообщает пациенту и делает соответствующую запись в его амбулаторной медицинской карте.

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

При оказании стоматологической помощи для пациентов с единичным кариесом, множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

5.1. Услуги по ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ стоматологии.

К терапевтическому лечению относится профилактика заболеваний зубов, 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.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из стеклоиономерного цемента		
1.1.	I, II, III класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	IV класс по Блэку	нет	нет
2.	Пломба из композита светового отверждения I II, III IV класс по Блэку	12 месяцев - без микроскопа 24 месяцев - в условиях микроскопа	2 года - без микроскопа 5 лет - в условиях микроскопа
3.	Пломба из композита светового отверждения после эндодонтического лечения под ортопедическую коронку	30 дней	6 месяцев
4.	Виниры, компониры до шлифовки и коррекции	6 месяцев	5 лет
5.	Композитная или керамическая вкладка	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения, комплексной санации

Примечание:

1. Из-за естественной усадки пломбировочного материала в процессе эксплуатации возникает необходимость в полировке и коррекции пломб через 6 месяцев после установки для устранения нарушения краевого прилегания и возникновения повторного кариозного процесса.

2. Коррекция пломб в период срока гарантии (срока службы) осуществляется на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3. Если в течение гарантийного срока в зубах, вылеченных по поводу неосложнённых форм кариеса, по независящим от врача и правильности манипуляций причинам (например, в случае близкого расположения к нерву разрушенной кариесом полости, индивидуальных анатомо-топографических особенностей строения зуба), возникает необходимость в лечении корневых каналов, лечение корневых каналов проводится на платной основе, постановка новой пломбы проводится бесплатно (по гарантии).

4. В случае, если зуб с удаленным нервом (депульпированный зуб) не закрывается ортопедической коронкой (временной/постоянной) в течение двух и более месяцев с момента завершения эндодонтического лечения;

5.2. 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 (диоксид циркония, спечённая керамика, прессованная керамика, композитные коронки);

- съёмные конструкции: полные и частичные съёмные конструкции, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, фиксацией на имплантатах);

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

- временные замещающие протезы;

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Съемные протезы постоянные		
1.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
1.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
2.	Нейлоновые протезы		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	24 месяца
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	24 месяца
3.	Мостовидные протезы постоянные		
3.1.	Из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
3.2.	Безметалловые (керамика, диоксид циркония)	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
4.	Бюгельное протезирование до перебазирования	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
5.	Коронки, вкладки, виниры постоянные:		
5.1.	из пластмассы (временные) лабораторного изготовления	30 дней	30 дней
5.2.	из металлокерамики и недорогого металла	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
5.3.	безметалловые (керамика, диоксид циркония)	12 месяцев	2 года - не завершённый комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации

6.	Починка протеза	30 дней (со дня починки)	12 месяцев
7.	Временные ортопедические конструкции	30 дней	30 дней
8.	Вкладки	12 месяцев	2 года - не заверченный комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
9.	При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с состоянием полости рта и конструкцией протеза	1 год	3 года - не заверченный комплексный план лечения 5 лет - при комплексной санации
10.	Естественный износ матриц замковых креплений съемных протезов	нет	нет

Примечание:

1. Срок гарантии (срок службы) не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования и при коррекции косметической реставрации.

2. В период срока гарантии (срока службы) перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

3. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в срок, согласно врачебным рекомендациям, зафиксированным в амбулаторной карте Потребителя (пациента). Если по вине Потребителя (пациента) по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

4. Ортопедические конструкции, зафиксированные на временный цемент обязательно должны быть зафиксированы на постоянный цемент в срок, согласно врачебным рекомендациям, зафиксированным в амбулаторной карте Потребителя (пациента). Если по вине Потребителя (пациента) по различным причинам конструкции, зафиксированные на временный цемент, не зафиксированы на постоянный цемент в назначенный врачом срок, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется.

5. Если по вине Потребителя (пациента) по различным причинам конструкция, зафиксированная на временный цемент, утеряна или повреждена, то гарантийный срок (срок службы) аннулируется, конструкция восстанавливается на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

6. Если в зубе, покрытом ортопедической конструкцией, по абсолютным медицинским показаниям, возникает необходимость лечения/перелечивания корневых каналов, данная процедура может осуществляться только после снятия ортопедической конструкции. При этом лечение/перелечивание каналов и повторное изготовление ортопедической конструкции проводится на возмездной (платной) основе согласно п.5 настоящего положения по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

7. Гарантия на зубы, ранее пролеченные/подготовленные под протезирование в другой клинике, не предоставляется.

8. Если в зубе, который покрыт ортопедической конструкцией, возникает, по абсолютным медицинским показаниям, необходимость удаления, другие хирургические манипуляции, то повторное протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

9. Если при снятии ортопедической конструкции (первичном, повторном):

- произошел скол эмали/пломбы, выпадение пломбы зубов, стоящих рядом с конструкцией, при наличии в них кариозного процесса, восстановление пломбы, скола эмали и т.д. происходит на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

- произошел скол и(или)выпадение пломбы, перелом коронки, зуба(ов), с которого(ых) снимается конструкция, восстановление коронковой части, изготовление опорной конструкции, если того требует план лечения, на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

- произошел раскол, трещина, перелом корня зуба, с которого снимается конструкция, удаление зуба и повторное протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

- возникло обратимое повреждение ортопедической конструкции, то коррекция происходит на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;

- возникло необратимое повреждение и/или поломка ортопедической конструкции, что по абсолютным медицинским показаниям потребует её полной замены, протезирование проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

5.3. Услуги по постановке ДЕНТАЛЬНЫХ ИМПЛАНТАТОВ.

Целью дентальной имплантации является восстановлению целостности зубного ряда искусственным корнем из высокотехнологичного материала – имплантатом.

Исполнитель 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.

В случае отсутствия у Пациента абсолютных и относительных противопоказаний, соблюдения Пациентом графика профилактических осмотров и графика профессиональной гигиены, согласно рекомендации врача, выполнения Пациентом всех рекомендаций и назначений врача, Исполнитель гарантирует - в случае отторжения имплантата, безвозмездную повторную постановку имплантата при условии сохранения благоприятных условий в месте планируемой имплантации. В случае недостатка костной ткани в области планируемой повторной имплантации, костная пластика осуществляется на возмездной основе по прейскуранту Исполнителя на момент операции.

Гарантии на установку имплантатов не распространяются на:

- пациентов, имеющих относительные противопоказания к операции по установлению имплантатов либо при желании пациента выполнить работу по схеме, отличной от предложенного лечащим врачом плана лечения (этапы, сроки), что может повлечь за собой непредсказуемый результат лечения;

- выявленные в процессе посещения профилактических осмотров недостатки, связанные с неудовлетворительной гигиеной полости рта;

- выявленные недостатки, связанные с несоблюдением рекомендаций врача и графика осмотров;

- пациентов, злоупотребляющих курением;

- пациентов, обратившихся за лечением в момент отторжения имплантатов в другие стоматологические клиники.

Изменение стоимости услуги, перерасчет, возвраты денежных средств производятся только после рассмотрения врачебной комиссией на основании личного заявления пациента (в срок 30 дней).

Комиссия вправе запросить пакет необходимых документов о состоянии здоровья пациента для уточнения причин, повлекших 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) гарантии на результаты лечения **не распространяется** если:

- пациент не посещает врача для проведения контроля за конструкцией в 1-ый год - 1 раз в 3 месяца, со 2-го года - 1 раз в 6 месяцев (либо в рекомендованные врачом сроки);
- 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 1-го раза в 4-е месяца;
- пациентов, злоупотребляющих курением.

5.4. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ОРОДОНТИЧЕСКОЙ стоматологии.

Целью ортодонтического лечения является исправление и предупреждение нарушения положения зубов, аномалий прикуса, нормализация жевания и улучшение эстетики лица.

Гарантийные сроки (сроки службы) на данный вид стоматологических услуг устанавливается в размере 6 мес при использовании рекомендованных врачом ретенционных аппаратов, сохранении их целостности и соблюдении рекомендованного врачом графика профилактических осмотров.

Гарантия не распространяется на съемные и несъемные ретенционные аппараты.

5.5. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ХИРУРГИЧЕСКОЙ стоматологии.

Хирургическое лечение — это комплекс мероприятий, направленных на сохранение зубов и челюстей, удаление зубов, на восстановление/реконструкцию костной ткани. На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат хирургического лечения не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

Если в процессе удаления произошел:

- скол эмали/пломбы или выпадение пломбы зуба, соседнего с удаляемым, при наличии в нем процесса деструкции, восстановление пломбы, скола эмали и т.д. проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги;
- произошел скол пломбы, откол стенки зуба, соседнего с удаляемым, в случаях, затрудненного доступа к удаляемому зубу, восстановление проводится на возмездной (платной) основе по действующему прейскуранту Исполнителя на момент предоставления услуги.

5.6. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги по ПАРОДОНТОЛОГИИ.

К услугам по пародонтологии относятся услуги по лечению и профилактике заболеваний тканей, окружающих зуб и слизистой оболочки полости рта. Основной задачей пародонтологического лечения является удаление микроорганизмов, находящихся на воспаленных тканях, в зубном налете, зубном камне, в поддесневых карманах, в остатках пищи под зубными протезами (мостами) и нависающими краями пломб. В ходе пародонтологического лечения могут быть использованы консервативные (снятие зубных отложений, полировка, медикаментозная обработка, закрытый кюретаж, шинирование, плазмолифтинг и т.д.) и хирургические (открытый кюретаж, пластика десны, пластика преддверия и т.д.) методы.

На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат пародонтологического лечения не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

5.7. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги и ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ГИГИЕНЕ.

Профессиональная гигиена полости рта направлена на профилактику заболеваний тканей, окружающих зуб и слизистой оболочки полости рта и профилактику развития кариеса. Основной

задачей лечения является удаление микроорганизмов, находящихся на воспаленных тканях, в зубном налете, зубном камне, в поддесневых карманах, в остатках пищи под зубными протезами (мостами) и нависающими краями пломб. В ходе профессиональной гигиены используются консервативные (снятие зубных отложений удаление твердых и мягких зубных отложений ультразвуком, ручными инструментами, аппаратом Вектор, пескоструйным аппаратом, вращающимися щетками с пастой, полировка, медикаментозная обработка, и т.д.) методы.

На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат услуги профессиональная гигиена не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

5.8. Гарантийные сроки (сроки службы) на стоматологические услуги и ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ОТБЕЛИВАНИЮ.

Целью услуги профессионального отбеливания является улучшение эстетики зубов при помощи химических или аппаратных методов. На данный вид стоматологических услуг гарантийный срок и срок службы не установлен, так как результат услуги профессионального отбеливания не является стабильным в силу физиологических особенностей организма человека и не имеет овеществленного результата.

5.9. Гарантийные сроки (сроки службы) на услуги по ДЕТСКОЙ стоматологии.

К лечению относится профилактика заболеваний зубов молочного и сменного прикуса: кариеса, пульпита, периодонтита, реставрация, замена/корректировка пломб, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования), профилактика кариеса и т.д.

Гарантия на услуги по детской стоматологии (в том числе на хирургическое удаление молочных зубов) не распространяется.

6. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА) ПО ГАРАНТИЙНЫМ СЛУЧАЯМ

6.1. В случае возникновения замечаний (жалоб), касающихся выполненных работ и услуг в период гарантийного срока Потребителю (пациенту) необходимо обратиться к администратору Клиники (по телефону или лично), изложить суть проблемы и записаться на прием к лечащему врачу.

6.2. После осмотра, врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В течение гарантийного срока и срока службы Потребитель (пациент) имеет право обратиться с письменным заявлением в Клинику.

6.3. Письменное обращение Потребителя (пациента) рассматривается врачебной комиссией Клиники в соответствии с Приказом министерства здравоохранения и социального развития РФ от 05.05.2012 года № 502н.

6.4. При необходимости, для полного и всестороннего разрешения обращения Потребителя (пациента), врачебная комиссия вправе запросить необходимые документы о состоянии здоровья Потребителя (пациента).

6.5. По результатам комиссионного рассмотрения Потребителю (пациенту) дается письменный ответ на обращение.