Приложение №5 к приказу № 36 осн. от 12.08.2026 года

OMĒGA ONE
ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕВАЯ ХИРУРГИЯ / СТОМАТОЛОГИЯ

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «ОМЕГА 1»
_____Крючков А. К.
«12» августа 2026 года
введено в действие с 01.09.2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о гарантийном сроке, сроке службы, сроках проведения контрольных и профилактических осмотров

г. Красноярск
2026

1. Основные термины и определения

1.1. **Безопасность услуги** – безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги.

1.2. **Договор на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор)** – договор, заключаемый между Заказчиком (Пациентом) и Клиникой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.3. **Гарантийный срок** – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в оказанной медицинской услуге Заказчик (Пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных Заказчиком (Пациентом) расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

1.4. **Заказчик** – лицо, заключающее Договор, на которое возлагается обязанность оплаты, оказанных по Договору медицинских услуг.

1.5. **Клиника (Исполнитель)** – Общество с ограниченной ответственностью «Омега 1» (ИНН 2466298989, ОГРН 1242400008894), в лице Генерального директора Крючкова Артема Константиновича, действующего на основании Устава.

1.6. **Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.7. **Недостаток услуги** – это несоответствие оказанной медицинской услуги или обязательным требованиям, предусмотренных законом в установленном им порядке, или условиям Договора (Информированного добровольного согласия (Приложения №3 к Договору), иных приложений и дополнительных соглашений к нему), заключенного между Клиникой и Заказчиком, а при отсутствии в вышеперечисленных документах условий о качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

1.8. **Пациент (потребитель)** – лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с Договором. Пациент может являться одновременно и Заказчиком по Договору.

1.9. **Срок службы –** период, в течение которого Клиника обязуется обеспечивать Заказчику (Пациенту) возможность использования овеществленного результата, оказанных Клиникой медицинских услуг, по назначению и нести ответственность за существенные недостатки. В случае обнаружения существенных недостатков в оказанных медицинских услугах Заказчик (Пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения стоимости оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возврата оплаченных за услугу денежных средств.

1.10. **Существенный недостаток услуги** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. Не являются недостатками услуг, в том числе существенными недостатками, явления, возникшие в результате оказания медицинской услуги и присущие данной услуге, а также осложнения, побочные эффекты медицинского вмешательства, дискомфортные состояния, ограничения режима, эстетические недостатки, возникшие вследствие биологических особенностей организма, вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, при условии, что медицинские услуги были оказаны с соблюдением всех необходимых требований и стандартов их оказания.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение «О гарантийном сроке, сроке службы, сроках проведения контрольных и профилактических осмотров» (далее - Положение) разработано в соответствии с

© ООО «Омега 1»

Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ, законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2.2. Настоящее Положение вместе с Договором, приложениями к Договору, дополнительными соглашениями и другими локальными актами регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы перед Заказчиком (Пациентом) при оказании медицинских услуг. Положение также устанавливает сроки проведения контрольных и профилактических осмотров, выполняемых в Клинике.

2.3. Если в иных документах (медицинской карте стоматологического больного, гарантийном талоне (сертификате), плане лечения, акте оказания медицинских услуг, Приложениях и дополнительных соглашениях к Договору и др.) установлен иной гарантийный срок или срок службы, чем срок, указанный в настоящем Положении, то преимущественную юридическую силу (над настоящим Положением) имеет указанный в ином документе срок. При этом Клиника и Заказчик (Пациент) исходят из того, что иной (отличный от срока, установленного в Положении) гарантийный срок или срок службы согласован с Заказчиком (Пациентом) и обусловлен физиологическими особенностями или особенностями состояния его здоровья.

2.4. Результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния здоровья Заказчика (Пациента), и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Клиника, по независящим как от нее, так и от Заказчика (Пациента) причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по Договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов. Это связано с индивидуальными особенностями организма Заказчика (Пациента), наличием/отсутствием у него хронических заболеваний, в том числе наследственных.

2.5. Поскольку в процессе предоставления некоторых медицинских услуг возникает овеществленный результат, Исполнитель обязан установить на него гарантийный срок и срок службы. Гарантийный срок и срок службы, указанные в Положении, распространяются только на овеществленные результаты предоставленных Заказчику (Пациенту) медицинских услуг, перечисленные в Положении.

3. Исчисление срока гарантии

3.1. Гарантийный срок, срок службы (далее - гарантийные обязательства) исчисляются с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата услуги Заказчику (Пациенту) и подписания сторонами акта оказания медицинских услуг. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Заказчика (Пациенту), что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного и подписанием акта оказания медицинских услуг.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Заказчик (Пациент), или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Заказчик (Пациент) в течение гарантийного срока обращается за оказанием медицинской помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

© ООО «Омега 1»

4. Правила установления гарантийных обязательств

4.1. Клиника при оказании медицинских услуг гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий по программам «АнтиСпид», «АнтиГепатит»), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации об оказываемой медицинской услуге;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с Лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Заказчика (Пациента), его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой настоящим Положением, либо врачом;
- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Клиникой, создает предпосылку для качественного оказания медицинских услуг и устойчивости их результатов.

4.2. Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов медицинских услуг Заказчику (Пациенту) не передается для использования овеществленный результат, медицинские услуги потребляются в процессе предоставления, а также ввиду специфики некоторых медицинских услуг, имеющих овеществленный результат, гарантийные обязательства не устанавливаются на следующие виды медицинских вмешательств и материалов:

- профессиональная гигиена полости рта (чистка зубов);
- анестезиологическое пособие, анестезия;
- диагностические исследования, рентгенологические исследования;
- эндодонтическое лечение (за исключением гарантийных обязательств на работы по пломбированию корневых каналов зуба);
- установка пломбы при разрушении более 50% коронки зуба (т.е. при наличии показаний для дальнейшего протезирования);
- профилактические мероприятия, в том числе ремотерапия; глубокое фторирование зубов.
- лечение заболеваний, связанных с воспалением периодонта и пародонта;
- изготовление каппы для лечения дисфункции ВНЧС, лечение дисфункции ВНЧС;
- пародонтологическое лечение;
- амбулаторные хирургические вмешательства;
- наложение повязки;
- удаление зуба;
- цистэктомия с резекцией верхушки корня;
- иные зубосохраняющие операции;
- аугментация мягких тканей;
- операция по установке зубного имплантата;
- отбеливание зубов;

© ООО «Омега 1»

- ортодонтическое лечение;
- установка временной пломбы, наложение девитализирующей пасты;
- флекс-дуги, адгезивные ленты и прочие материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов;
- все виды зубных украшений;
- крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии;
- установка временных ортопедических конструкций и временных реставраций, изготовленных прямым методом;
- ремонт, коррекция ортопедических конструкций, изготовленных в других клиниках;
- иные услуги, не предполагающие овеществленного результата оказания услуг.

4.3. Гарантийные обязательства устанавливаются в соответствии с рекомендованными в стоматологии сроками и указываются в Приложении №1 к настоящему Положению, являющемся его неотъемлемой частью. В случае установления Заказчику (Пациенту) данных гарантийных сроков, сроков службы, сроков профилактических и контрольных осмотров дополнительных отметок об этом в медицинской или иной документации Пациента не делается.

4.4. На стоматологические услуги, не указанные в п.4.2. и в Приложении №1 настоящего Положения, устанавливается гарантийный срок в размере одной недели в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения или проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения гарантийного срока устраняются на возмездной основе.

4.5. На стоматологические услуги, не указанные в п.4.2. и в Приложении №1 настоящего Положения, устанавливается срок службы в размере двух недель, в связи с тем, что эти медицинские услуги (лечебные манипуляции) связаны с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения или проводятся только по настоятельной просьбе пациента вопреки рекомендациям лечащего врача. Поэтому возникающие в результате лечения этих заболеваний недостатки, после истечения срока службы устраняются на возмездной основе.

4.6. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства/лечения, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность возникновения которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

4.7. Гарантия не распространяется на нормальный износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные ненормальным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

5. Изменение срока гарантийных обязательств

5.1. В каждом конкретном случае гарантийные сроки, сроки службы, предусмотренные в Приложении №1 к настоящему Положению, могут быть **уменьшены или отменены полностью**. Решение по данному вопросу принимается лечащим врачом в зависимости от:

- клинической картины болезни (ситуации в полости рта, наличия подвижных зубов);
- общего состояния и особенностей организма, образа жизни Заказчика (Пациента);
- сложности клинического случая лечения;
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, бруксизм, ревматические заболевания, сахарный диабет, эндокринные заболевания, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и других);
- наличия воздействия вредных факторов, в том числе длительного приема лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, при работе пациента на вредном производстве;
- полноты выполнения Пациентом плана лечения, рекомендованного врачом;

© ООО «Омега 1»

- полноты выполнения Пациентом рекомендаций врача, регулярности посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта

- иных факторов, перечисленных в Приложении№1 к настоящему Положению.

5.2. В отдельных сложных случаях, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, то есть воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Лечение и протезирование по относительным показаниям может проводиться по настоятельной просьбе пациента, но в таких случаях лечащим врачом устанавливаются иные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта Пациента;

- индивидуальных особенностей Пациента;

- наличия или отсутствия у Пациента сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях и могут повлиять на общее течение заболевания;

- используемых технологий лечения;

- полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом.

5.3. В случаях, когда на услугу (работу) гарантийные сроки и сроки службы отменяются, либо устанавливаются меньшей продолжительности, чем предусмотрено настоящим Положением, соответствующее условие указывается в медицинской карте стоматологического больного, гарантийном талоне (сертификате), плане лечения, акте оказания медицинских услуг или иной документации, а лечащим врачом делается об этом запись: «Гарантийные обязательства не установлены», либо Гарантийный срок «___» месяцев , «срок службы» «___» . С данной записью Пациента необходимо ознакомить под роспись. Врач по результатам профилактических осмотров (являющихся обязательным условием сохранения гарантийных обязательств Клиники) вправе изменить гарантийный срок.

6. Отмена гарантийных обязательств

6.1. Гарантийные обязательства на овеществленный результат предоставляемых услуг аннулируются, и Исполнитель не несет ответственности перед Пациентом, а также освобождается от ответственности в случаях:

- если недостатки в оказанных Пациенту медицинских услугам возникли вследствие непреодолимой силы;

- если Пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любую другую медицинскую организацию для проведения части лечения или обследования, проведения каких-либо стоматологических манипуляций без согласования с лечащим врачом в объеме проведенного лечения. Исключение составляют те случаи, когда Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, находясь в населенном пункте вне места нахождения Клиники, был вынужден экстренно обратиться за стоматологической помощью в иную медицинскую организацию. В таком случае вопрос о сохранении гарантии будет решаться по усмотрению Исполнителя в индивидуальном порядке при условии предоставления Пациентом сведений о проведенном лечении (обследовании), подтвержденных медицинской документацией;

- возникновения осложнений при оказании медицинских услуг, на участках и(или) частях полости рта, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении;

- если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья, которая повлияла на избрание Плана лечения;

- если план лечения не выполнен по причине неявки Пациента или его отказа от продолжения лечения, а также, если Пациент не соблюдает рекомендованный ему план лечения;

- возникновения у Пациента, не отмечавшейся ранее аллергии или непереносимости препаратов и/или материалов, разрешенных к применению в Российской Федерации, выявления (возникновения) у Пациента заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (например, в результате длительного приема

© ООО «Омега 1»

медицинских препаратов, вредных внешних воздействий и т.д.), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях, при условии, что наличие аллергии, заболеваний и непереносимости препаратов не отражено в Анкете состояния здоровья стоматологического больного и медицинской карте стоматологического больного;

- если Пациент был предупрежден о возможности наступления каких-либо отрицательных последствий и/или осложнений, но принял решение приступить к лечению на таких условиях,

- если пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, применении материала (изделия, медикамента), при этом Пациент расписывается в амбулаторной карте или иной медицинской документации о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на избранном методе лечения;

- несоблюдения Пациентом указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, оказывающего медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, что привело к снижению качества предоставляемой медицинской услуги, повлекло за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказалось на состоянии здоровья Пациента;

- в случае нарушения графика профилактических осмотров, предусмотренного планом лечения и/или отсутствия профессиональной гигиены полости рта, если таковая процедура необходима для качественного оказания услуг или для сохранения положительного результата оказанных услуг, несоблюдения рекомендаций врача по проведению необходимых мероприятий по уходу и контролю за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, гигиенических мероприятий, надлежащий уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);

- если Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантийных обязательств самостоятельно или с помощью третьих лиц пытался устранить выявленные недостатки

- Пациент частично или полностью отказывается от необходимого дополнительного комплекса обследований и(или) лечения;

- прекращение (не завершение) лечения по инициативе или вине Пациента, в том числе и по причине нарушения условий лечения и (или) условий оплаты договора на оказание платных медицинских услуг;

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

- Пациент несвоевременно сообщил информацию о возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья, поломке и/или повреждения стоматологической аппаратуры, протезов, коронок, виниров.

- переделка и/или исправление работы в другом лечебном учреждении, ремонта и исправления работы самим Пациентом;

- при возникновении недостатков в области проведенного лечения, вследствие осознанного поведения Пациента, а также вследствие действий третьих лиц или действия непреодолимой силы (ЧС природные, техногенные и пр.), травмы (бытовые, уличные, спортивные и пр.), перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и другие, вредные привычки (курение, злоупотребление алкоголем, наркотики, сильнодействующие и психотропные вещества, и иных действий с твердыми предметами, влекущих дополнительную физическую/физиологическую нагрузку на челюсти и зубной ряд, способных негативно повлиять на результаты лечения и др.);

- иных случаях, перечисленных в Приложении№1 к настоящему Положению.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права гарантийных обязательств (обязательств по срокам службы) по оказанным услугам.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за последствия, которые могут возникнуть в случае предоставления Пациентом неполной или недостоверной (ложной) информации, сокрытия Пациентом информации о состоянии своего здоровья и перенесенных заболеваниях,

© ООО «Омега 1»

плановых или профилактических вакцинаций, а также заболеваний, которые не были диагностированные ранее.

6.4. Нарушение Пациентом сроков лечения и плана лечения фиксируются Исполнителем в одностороннем порядке путем соответствующих записей в медицинской карте Пациента.

6.5. В случае несогласия Пациента с проведением дополнительных исследований, Исполнитель не несет ответственности за результаты обследования и достоверность диагноза. При этом плата, внесенная Пациентом за оказанные услуги, не возвращается.

6.6. Исполнитель не несет ответственности за некачественные услуги, оказанные ранее Пациенту в другом медицинском учреждении, в случае если такое некачественное оказание услуг повлияло на качество услуг Исполнителя.

7. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

7.1. В случае выявления любых недостатков к оказанным медицинским услугам Пациент незамедлительно должен обратиться к администратору Клиники, в письменной форме с указанием обстоятельств обнаружения недостатков услуги изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. Заявление подается на имя директора Клиники, в которой Пациент проходил лечение.

7.2. После осмотра врач принимает решение о том, является ли данный случай гарантийным, и есть ли существенные недостатки. В случае возникновения сомнений в том, что случай является гарантийным, либо имеются существенные недостатки, проводятся заседания врачебной комиссии Клиники, которая принимает окончательное решение по данному вопросу.

7.3. Устранение недостатков в течение гарантийного срока производится бесплатно для пациента.

7.4. Устранение существенных недостатков в течение срока службы производится бесплатно для пациента.

© ООО «Омега 1»

Приложение №1

ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

1. К терапевтическому лечению относится профилактика и лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), эстетическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.

2. Гарантийные обязательства на овеществленные результаты услуг по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба, зафиксированного в медицинской карте стоматологического больного.

3. Признаками окончания лечения являются:

- нанесения герметика на зуб;
- установленная постоянная пломба;
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - постоянное пломбирование корневых каналов и установка пломбы или покрытие зуба коронкой;
- установка керамического винира.

Виды услуг (работ)	**Гарантийный срок**	**Срок службы**	**Срок проведения контрольных и профилактических осмотров***
Пломба из композиционного светоотверждаемого материала:			
Поверхностный кариес и не кариозные поражения	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Средний кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Глубокий кариес	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Эстетическая реставрация	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Восстановление культи зуба	3 месяца	6 месяцев	1 раз в 3 месяца
Восстановление стенки зуба пломбой перед эндодонтическим лечением	3 месяца	3 месяца	1 раз в 3 месяца
Пломбирование канала зуба при эндодонтическом лечении:			
Пломбирование канала зуба	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца
Герметизация фиссур:			
Герметизация фиссур (наложение герметика)	3 месяца	3 месяца	1 раз в 3 месяца
Виниры, вкладки:			
Виниры	8 месяцев	12 месяцев	1 раз в 6 месяцев
Изготовление композитной вкладки прямым методом	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в медицинской карте стоматологического больного.**

4. При наличии формулировки в медицинской карте стоматологического больного «в случае боли депульпировать» - гарантийные обязательства распространяются только на пломбу. При этом эндодонтическое лечение каналов зуба проводится за счет Заказчика (Пациента).

5. Данные сроки установлены для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные) зубов 11-15 сроки снижаются на 30%, при КПУ* более 16 сроки снижаются на 50%. При неудовлетворительной гигиене полости рта (гигиенический индекс выше 1,7) – сроки уменьшаются на 70%.

6. Гарантийные обязательства при лечении кариеса зубов устанавливаются только на нахождение пломбы в зубе, но не распространяется на остальные ткани зуба, иные и вновь возникающие заболевания зуба.

7. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не

© ООО «Омега 1»

зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны Клиники.

8. При обработке и пломбировании корневых каналов (эндодонтическое лечение):

- опыт стоматологов-терапевтов показывает, что первичное эндодонтическое лечение эффективно в 90% случаев, в то время как повторное – в 70-85% случаев. Лечащий врач может предоставить индивидуальную гарантию на эндодонтическое лечение Заказчику (Пациенту), исходя из следующих факторов:

- конкретной клинической ситуации – строение системы корневых каналов, наличия воспалительных изменений в тканях, окружающих зуб;

- наличия или отсутствия у Заказчика (Пациента) сопутствующих заболеваний;

- полноты выполнения Заказчиком (Пациентом) плана лечения, рекомендованного врачом и иных рекомендаций врача;

- используемых технологий лечения (использование инновационных технологий);

9. При герметизации фиссур:

- герметизация фиссур является профилактической процедурой, снижающей риск развития кариеса на жевательной поверхности зубов. Проведение данной процедуры не исключает развитие кариеса на других поверхностях зубов, а также не исключает возможности дальнейшего развития кариозного процесса и его последующего лечения, так как уровень устойчивости организма к кариозному процессу индивидуален. Эффективность этой процедуры для Заказчика (Пациента) определяется лечащим врачом на профилактических осмотрах.

- в некоторых клинических ситуациях (в частности, у лиц с высокой интенсивностью кариеса, лиц с низким уровнем гигиены полости рта и т.д.) с течением времени может возникнуть необходимость замены герметика на другой пломбировочный материал. Процедура герметизации фиссур неэффективна, если пациент не соблюдает правил индивидуальной гигиены полости рта, а также не следует правилам противокариозной диеты, рекомендованной ему лечащим врачом.

- сроки гарантии на данную услугу не больше 3 месяцев при условии соблюдения Заказчиком (Пациентом) гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача; критерием оценки является Индекс гигиены (гигиенический индекс выше 1,7 является поводом для сокращения сроков гарантии до 70%, выше 2,6 до 90%).

- исполнитель гарантирует врачебный контроль за эффективностью данной процедуры каждые 3 месяца на контрольных осмотрах, а также использование для герметизации фиссур материалов, показавших высокую клиническую эффективность.

10. Восстановление коронковой части зуба после лечения каналов с помощью штифта и пломбировочного материала:

- гарантия на такой вид услуги определяется Индексом разрушения окклюзионной поверхности зуба (ИРОПЗ)* и предоставляется только при значении индекса менее 50 %. Лечащий врач в отдельных случаях может предоставить гарантию на такую пломбу, за исключением случаев отлома стенок зуба.

- в любом случае Заказчик (Пациент) должен осознавать тот факт, что срок службы установленной пломбы без последующего протезирования будет значительно снижен.

ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

1. Ортопедическое лечение направлено на устранение (лечение) дефектов зубов и(или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и(или) временных ортопедических конструкций.

2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;

- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные, пластмассовые коронки);

- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами.

3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;

© ООО «Омега 1»

- временные замещающие протезы.

4. Гарантийные обязательства на овеществленные результаты ортопедических услуг начинают действовать с момента установки (фиксации) постоянных конструкций во рту пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного.

5. Гарантийные обязательства на постоянные зубные протезы (ортопедические конструкции) исчисляются, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Гарантийные обязательства не возобновляются при коррекции зубных протезов в процессе их использования.

6. До момента приемки-передачи ортопедической конструкции, пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы без взимания дополнительной платы по причинам:

- выполненная работа не соответствует согласованной конструкции при определении плана протезирования (план лечения);

- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма искусственного зуба не соответствует тому, что было согласовано на этапе согласования плана лечения и примерки конструкции).

7. Соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (отсутствие неадекватных нагрузок, использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток, явки на контрольные осмотры с определённой врачом периодичностью) является обязательным. Просрочка контрольного осмотра (установленного врачом и зафиксированного в карте) со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

Виды услуг (работ)	**Гарантийный срок**	**Срок службы**	**Срок проведения контрольных и профилактических осмотров***
Виниры, вкладки:			
Винир керамический	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Вкладка культевая металлическая	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Вкладка культевая комбинированная	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Вкладка культевая из оксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Коронки:			
Из пластмассы временные	1 неделя	2 недели	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Из пластмассы постоянные	2 недели	1 месяц	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Цельнолитые	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические (любой сплав)	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Металлокерамические/из диоксида циркония на имплантате	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Из диоксида циркония	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Телескопическая коронка	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельное протезирование:			
Бюгельный протез с фиксацией при помощи кламмеров	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Бюгельный протез с фиксацией при помощи замковых креплений	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Нейлоновый протез	6 месяцев	1 год	1 раз в 6 месяцев
Съемное протезирование:			
Частичный съёмный пластиночный протез	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Полный съёмный пластиночный протез	1 год	1 год	1 раз в 6 месяцев
Косметическая пластинка (до 3-х зубов)	6 месяцев	6 месяцев	1 раз в 3 месяца

© ООО «Омега 1»

Мостовидные протезы:			
из металлокерамики	1 год	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
из недрагоценного металла	1 год	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Имплантационные протезы:			
Шаровидный абатмент	1 год	1 год 6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Индивидуальный абатмент	1 год	1 год 6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Съемный протез на имплантатах	1 год	1 год 6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Балочный протез	1 год	1 год 6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в медицинской карте стоматологического больного.**

8. Указанные гарантийные обязательства не распространяются на матрицы замковых креплений.

9. Указанные гарантийные обязательства не распространяются на протезирование с опорой на имплантаты в случае, если прошло более 3-х месяцев с момента установки формирователей десны до протезирования.

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

11. В случае отказа от установки зубного протеза на установленные в клинике имплантаты гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

12. В период срока гарантии и срока службы производится не более 3 коррекций и/или перебазировок съемной конструкции без взимания платы, в случае их необходимости, дальнейшие коррекции и/или перебазировки производятся на возмездной основе. Количество и сроки проведения перебазировок протезов определяется индивидуально, в зависимости от клинической ситуации в полости рта Заказчика (Пациента).

13. Все временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные, рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом (но не более 6 месяцев). Если по вине Заказчика (Пациента) (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то гарантийный срок (срок службы) отменяется.

14. При возникновении в течение гарантийного срока на ортопедическую конструкцию острого или обострения хронического заболевания зубов, находящихся под этими конструкциями, гарантия на состоятельные коронки не предоставляется. (Если для пролечивания или перелечивания зуба под ортопедической конструкцией её необходимо демонтировать).

15. Гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются в размере одной недели в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при желании Заказчика (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

16. Сроки службы на ортопедические услуги устанавливаются в размере двух недель в следующих случаях:

- на установку временных ортопедических конструкций;

© ООО «Омега 1»

- при желании Заказчика (Пациента) выполнить работу по определенной им схеме и (или) при наличие медицинских противопоказаний к выполнению определенных видов протезирования.

17. В случаях, когда особенности организма пациента, в том числе состояния его ротовой полости, не позволяют быть уверенным в прогнозе, может быть установлен сокращенный гарантийный срок на медицинские услуги, который отражается в медицинской карте стоматологического больного, акте оказания медицинских услуг или Информированном добровольном согласии на медицинскую услугу, в том числе:

- при наличии подвижности зубов;

- при наличии сопутствующего заболевания пародонта (гингивит, пародонтит, пародонтоз и пр.) обязательным условием предоставления гарантии в этом случае является проведение курса профессиональной гигиены не реже 2 раз в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

18. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%, критерием оценки является Индекс гигиены (гигиенический индекс выше 1,7 является поводом для сокращения сроков гарантии).

19. Гарантийный срок и срок службы протезов после починки составляет период до первого приема твердой пищи, но не более одного дня с момента починки.

20. При необходимости комплексного протезирования обеих челюстей, в случае, если Заказчику (Пациенту) выполнено протезирование только одной челюсти и он отказывается от протезирования другой - на завершенные услуги устанавливается гарантийный срок равный 1 (один) месяц, срок службы равный 1 (один) месяц с момента сдачи протеза. При завершении протезирования другой челюсти гарантийный срок и срок службы на оба протеза увеличивается до обычных сроков гарантии и сроков службы на протезирование.

21. В случае отказа Заказчика (Пациента) от установки, на установленный в Клинике имплантат, коронки или зубного протеза также в Клинике, гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются.

ХИРУРГИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

1. Исполнитель гарантирует, что все хирургические манипуляции будут проводиться с обезболиванием в соответствие с клинической ситуацией и необходимым объемом хирургического вмешательства.

2. Исполнитель при оказании услуг по имплантации устанавливает следующие гарантии:

- на имплантат - предоставляется гарантия производителя.

- на коронку - гарантия устанавливается в соответствии с условиями предоставления гарантий в ортопедии в соответствующем разделе настоящего Положения.

- гарантия на хирургический этап по установке дентального имплантата действует в течении 1 (одного) года. В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки, при повторной имплантации, в рамках согласованного плана лечения, Заказчиком (Пациентом) оплачивается только стоимость работ по повторной установке имплантата (расходные материалы: анестезия, шовный, костнопластический и т.п.).

3. Обязательным условием предоставления гарантии является соблюдение Заказчиком (Пациентом) рекомендованного или согласованного плана лечения, соблюдения всех рекомендаций, назначений, сроков лечения, протезирования, контрольных посещений, профилактических мероприятий (профессиональная гигиена и пр.) и иных условий оказания услуг по имплантации.

4. Гарантия на стоматологические услуги по имплантации не распространяется:

- в случае отказа Заказчика (Пациента) от санации полости рта и профессиональной чистки зубов;

- в случае возникновения изменений в окружающих имплантат костной и мягких тканях, непосредственно не связанных с проведенной операцией по имплантации.

- на приживление имплантата для курящих (употребляющих наркотические вещества) Заказчиков (Пациентов) и пациентов с декомпенсированными формами соматических заболеваний и заболеваний пародонта;

© ООО «Омега 1»

- наличия у Заказчика (Пациента) ВИЧ, гепатита, онкологических и иных заболеваний, оказывающих значительное влияние на приживляемость имплантата;

- нарушение Заказчиком (Пациентом) предписанного режима эксплуатации на этапах после хирургического вмешательства;

- не прохождения Заказчиком (Пациентом) через каждые 6 месяцев с момента установки имплантата (допустимо изменение сроков на 2 недели в большую или меньшую стороны) контрольных осмотров и профессиональной гигиены полости рта;

- при наличии прочих противопоказаний к операции имплантации (указаны в ИДС);

- на установленные имплантаты, если после их установки Заказчик (Пациент) полностью не закончил протезирование согласно срокам согласованного плана лечения;

- в случае отказа, невыполнения или уклонения Заказчиком (Пациентом) следовать рекомендациям врача, связанным с лечебным процессом;

- в случаях острой травмы челюстно-лицевой системы (аварии, несчастные случаи и др.);

- отторжения имплантатов в результате соматического заболевания;

- в случае развития заболевания, не являющегося следствием недостатков оказанных медицинских услуг;

- в случае проведения одного из этапов хирургического лечения в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте);

- иных обстоятельств, оговоренных в ИДС.

ОРТОДОНТИЯ

1. К услугам в области ортодонтической стоматологии относятся услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий. С этой целью в ортодонтической стоматологии применяются специальные ортодонтические конструкции различного рода и назначения (съёмные, несъёмные и частично съёмные).

2. К съёмным ортодонтическим конструкциям относятся:

- ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами;

- функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально или промышленным способом (активаторы, корректоры);

- каппы различные по назначению и материалам.

3. К несъёмным ортодонтическим конструкциям относятся: все виды брекет-систем, включающие дуги и фиксирующие элементы.

4. Исполнитель гарантирует:

- точность при проведении диагностики;

- выявление причины зубочелюстной аномалии;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры для исправления зубов и прикуса;

- все методики лечения и манипуляции в полости рта будут проводиться в соответствии с диагнозом и согласованным с пациентом планом лечения;

- используемые системы и материалы имеют соответствующие сертификаты;

- исправление зубов и прикуса (на сколько это позволит имеющаяся до начала лечения у пациента клиническая ситуация).

5. Не будут приняты к рассмотрению претензии к результатам лечения в следующих случаях: - при нарушении пациентом графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, просрочка контрольного осмотра, назначенного врачом, более чем на 4 недели ведет к полному прекращению гарантийных обязательств;

- при выявлении попыток самостоятельной коррекции ортодонтической аппаратуры со стороны пациента или в случае проведения одного из этапов ортодонтического лечения в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте);

- при несоблюдении условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (неадекватных нагрузках, отсутствие использования специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);

© ООО «Омега 1»

- при невыполнении рекомендаций о своевременном необходимом лечении у других специалистов-стоматологов;

- после завершения активного лечения пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;

- поломки, связанные с небрежным отношением к ортодонтической аппаратуре.

Виды услуг (работ)	**Гарантийный срок**	**Срок службы**	**Срок проведения контрольных и профилактических осмотров***
Съемная аппаратура:			
Ортодонтические пластинки с винтами, пружинами, кламмерами и другими элементами	3 месяца	6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Функциональные аппараты из различных материалов, изготовленные индивидуально	6 месяцев	6 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Каповые аппараты (индивидуальные)	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Каповые аппараты (стандартные)	6 месяцев	1 год	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Несъемная аппаратура:			
Фиксация брекетов	1 неделя	До момента снятия брекет-системы	В соответствии с рекомендациями лечащего врача
Фиксация ретейнера	4 месяца	8 месяцев	В соответствии с рекомендациями лечащего врача

***дата проведения контрольных и профилактических осмотров, а также их отсутствие фиксируются в амбулаторной карте пациента.**

© ООО «Омега 1»

*Индекс распространенности кариеса зубов КПУ

Индекс определяется как сумма кариозных, запломбированных и удаленных зубов у одного человека.

Оценка индекса: КПУ (взрослые)	КПУ (дети до 12 лет)
0 – очень низкий, 0-4 – низкий, 5-10 – средний, 11-20 – высокий 20-32 – очень высокий	0 – очень низкий 0-3 - низкий 3-6 - средний 6 и более высокий

* Индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба (ИРОПЗ)

Определяет степень разрушенности зуба и показания к методу восстановления коронковой части зуба:

До 0,3- пломбирование 0,3-0,6 – восстановление вкладками 0,6-0,8 – восстановление коронками Более 0,8 – штифтовыми конструкциями

*Индекс Гигиены (Гигиенический индекс) определяет качество гигиены полости рта

Критерии оценки:

0,0-0,6 низкий (гигиена хорошая) 0,7-1,6 средний (гигиена удовлетворительная) 1,7-2,5 высокий (гигиена неудовлетворительная) 2,6-6,0 очень высокий (гигиена плохая)

© ООО «Омега 1»