

ООО «АМИ Клиник Север»

ИНН: 7840087426 КПП 770101001

ОГРН 1197847097139

Юр.адрес: 191119, г. Санкт-Петербург,  
ул.Константина Заслонова, д. 4, литера А, помещ. 1-Н. оф. 1

Факт.адрес: 197136, город Санкт-Петербург,  
проспект Чкаловский, дом №50, литера Б

Тел. +7 993 210-01-96; сайт: [www.miaclinic.ru](http://www.miaclinic.ru)

**МИА.РФ**

### ПРИКАЗ №4М/2025

## Об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север»

г. Санкт-Петербург

«09» января 2025г.

В соответствии со ст. ст. 470, 471 ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в действующей редакции), постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (Приложение № 1).
2. Утвердить Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (Приложение № 2).
3. Утвердить Методику установления гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (Приложение № 3).
4. Утвердить форму Гарантийного талона на оказанные платные медицинские (стоматологические) услуги в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (Приложение №4).
5. Руководителям структурных подразделений:
  - довести настоящий приказ до сведения врачей и сотрудников;
  - осуществлять постоянный контроль за правильностью указания гарантийных сроков и сроков службы при оказании медицинских стоматологических услуг и заполнении медицинской документации.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север»

Лабухин Максим Павлович

М.П.



**Гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север»**

<b>1. ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b> средние гарантийные сроки и сроки службы			
<i>Код услуги</i>	<i>Наименование</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
A16.07.002.001	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение поверхностного кариеса	6 месяцев	1 год
A16.07.002.002	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение кариеса (средней сложности)	6 месяцев	1 год
A16.07.002.003	Восстановление зуба пломбой, комплексное лечение кариеса (высокой сложности)	6 месяцев	1 год
A16.07.002.009	Наложение временной пломбы	1 день	до 10 дней
<b>II. ХИРУРГИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b> средние гарантийные сроки и сроки службы			
<i>Код услуги</i>	<i>Наименование</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
A16.07.054.006	Внутрикостная дентальная имплантация, установка с использованием 1 ед. имплантата	1 год	-
103.001	Дентальный имплантат AnyOne, 1 шт.	Пожизненная гарантия от производителя	см. паспорт имплантата
104.001	Дентальный имплантат Nobel, 1 шт.	Пожизненная гарантия от производителя	см. паспорт имплантата
105.001	Дентальный имплантат Straumann, 1 шт.	Пожизненная гарантия от производителя	см. паспорт имплантата
101.001	Дентальный имплантат Lenmiriot, 1 шт.	1 месяц	см. паспорт имплантата
A16.07.054.012	Внутрикостная дентальная имплантация, услуга по установке абатмента/мульти-юнита на имплантат (1 ед)	4 мес	-
100.002	Абатмент / Мульти-юнит на имплантат, 1 шт.	4 мес	1 год
<b>III. ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b> средние гарантийные сроки и сроки службы			
<i>Код услуги</i>	<i>Наименование</i>	<i>Срок гарантии</i>	<i>Срок службы</i>
	<b>Съемное протезирование:</b>		
A16.07.023	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами	6 месяцев	1 год
A16.07.023.001	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами Acry-Free	6 месяцев	1 год

A16.07.023.002	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (нейлон)	6 месяцев	1 год
A16.07.023.003	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами (Ivoclar)	6 месяцев	1 год
A16.07.035	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами	6 месяцев	1 год
A16.07.035.001	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами Acry-Free	6 месяцев	1 год
A16.07.035.002	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (нейлон)	6 месяцев	1 год
A16.07.035.003	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами (Ivoclar)	6 месяцев	1 год
A16.07.035.002	Протезирование частичными съемными пластиночными протезами протяженностью до 3 зубов (иммедиат протез)	6 месяцев	1 год
A16.07.036	Протезирование съемными биогельными протезами	6 месяцев	1 год
A16.07.023.008	Перебазировка ПСПП прямым методом в кресле (1 челюсть)	2 недели	2 месяца
	<b>Вкладки:</b>		
A16.07.003.001	Восстановление зуба вкладкой из сплава кобальт-хром, 1 ед.	1 год	до 5 лет
A16.07.003.003	Восстановление зуба вкладкой из материала IPS e.max, 1 ед.	1 год	до 5 лет
A16.07.003.006	Восстановление зуба вкладкой из диоксида циркония, 1 ед.	1 год	до 5 лет
	<b>Виниры:</b>		
A16.07.003.004	Восстановление зуба виниром из материала IPS e.max с индивидуальной эстетикой, 1 ед.	1 год	до 8 лет
A16.07.003.005	Восстановление зуба виниром временным из ПММА, 1 ед.	1 день	До 2 месяцев
	<b>Коронки:</b>		
A16.07.004.001	Восстановление зуба коронкой металлокерамической, 1 ед.	1 год	до 5 лет
A16.07.004.001	Восстановление зуба коронкой металлокерамической (подвесная/промежуточная), 1 ед.	1 год	до 5 лет
A16.07.004.002	Восстановление зуба коронкой из материала IPS e.max, 1 ед.	1 год	до 7 лет
A16.07.004.002	Восстановление зуба коронкой из материала IPS e.max (авторская работа), 1 ед.	1 год	до 7 лет
A16.07.004.002	Восстановление зуба коронкой из материала IPS e.max (подвесная/промежуточная), 1 ед.	1 год	до 10 лет
A16.07.004.003	Восстановление зуба коронкой из диоксида циркония, 1 ед.	1 год	до 10 лет
A16.07.004.003	Восстановление зуба коронкой из диоксида циркония (подвесная/промежуточная), 1 ед.	1 год	до 10 лет

A16.07.004.006	Восстановление зуба коронкой временной из ПММА, 1 ед.	4 месяца	6 месяцев
A16.07.004.007	Восстановление зуба коронкой временной (прямым методом), 1 ед.	4 месяца	6 месяцев
A16.07.004.007	Восстановление зуба коронкой временной прямым методом (подвесная/промежуточная), 1 ед.	4 месяца	6 месяцев
A16.07.002.034	Подготовка зуба к протезированию (build up), 1 ед.	1 год	1 год
A16.07.006.001	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки металлокерамической, 1 ед.	6 месяцев	1 год
A16.07.006.004	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки временной из ПММА, 1 ед.	1 неделя	4 месяца
A16.07.004.028	Протезирование зуба с использованием имплантата и коронки диоксида циркония, 1 ед.	6 месяцев	1 год
	<b>Съемное протезирование с использованием имплантации:</b>		
A16.07.056.08	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией на балке TiRebar (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	4 месяца	4 месяца
A16.07.056.007	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	1 год
A16.07.056.008	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	1 год
A16.07.056.003	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией на фрезерованной балке с композитными зубами Yamahachi (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	1 год
A16.07.056.003.001	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией на фрезерованной балке с композитными зубами Yamahachi (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	1 год
A16.07.056.006	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	3 года
A16.07.056.006.001	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	3 года
A16.07.056.005	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из металлокерамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	1 год

A16.07.056.005.001	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из металлокерамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	1 год
A16.07.056.006	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP1 (без десны) (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	1 год	3 года
A16.07.056.006.001	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом из диоксида циркония с нанесением слоя керамики с индивидуальной эстетикой на винтовой фиксации FP1 (без десны) (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	1 год	3 года
A16.07.056.004	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией без десны (временный) (протез с опорой на 5 имплантатов и менее)	4 месяца	6 месяцев
A16.07.056.004.001	Восстановление целостности зубного ряда несъемным консольным протезом с винтовой фиксацией без десны (временный) (протез с опорой на 6 имплантатов и более)	4 месяца	6 месяцев
A16.07.023.004	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с опорой на имплантаты (крепление с помощью шаровых аттачментов)	6 месяцев	1 год
A16.07.023.005	Протезирование зубов полными съемными пластиночными протезами с опорой на имплантаты (крепление на фрезерованную балку)	6 месяцев	1 год
A23.07.002.034	Перебазировка съемного протеза лабораторным методом (протез по методике All-on-4)	6 месяцев	6 месяцев
A23.07.002.034.001	Переоблицовка протеза (протез по методике All-on-4)	6 месяцев	6 месяцев
A23.07.002.034.002	Перебазировка съемного протеза лабораторным методом (полный съемный или частично съемный протез)	6 месяцев	6 месяцев
A23.07.002.036	Приварка зуба	1 неделя	1 неделя
A23.07.002.037	Починка перелома базиса самотвердеющей пластмассой	1 неделя	1 неделя
A23.07.002.038	Починка двух переломов базиса самотвердеющей пластмассой	1 неделя	1 неделя
A16.07.021	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа спортивная защитная	1 месяц	1 месяц
A16.07.021.001	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа ретенционная	1 месяц	1 месяц

A16.07.021.002	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа разгружающая	1 месяц	1 месяц
A16.07.021.005	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа миорелаксирующая	1 месяц	1 месяц
A16.07.021.004	Коррекция прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа с искусственным зубом	1 месяц	1 месяц
A16.07.021.006	Коррекция высоты прикуса с использованием съемных и несъемных ортопедических конструкций - каппа сплинт	1 месяц	1 месяц
A23.07.002.034 .001	Переоблицовка протеза (по методике All-on-4)	4 месяца	6 месяцев
	<b>Услуги по ремонту, корректировке, обслуживанию конструкций</b>		
A16.07.049	Повторная фиксация на постоянный цемент несъемных ортопедических конструкций (1 единица) без гарантии	Без гарантии	-
A23.07.002.036	Приварка зуба в протезе в кресле	1 день	1 неделя
A23.07.002.037	Починка перелома базиса самотвердеющей пластмассой	1 день	1 неделя
A23.07.002.038	Починка двух переломов базиса самотвердеющей пластмассой	1 день	1 неделя
A23.07.002.039	Починка/приварка зуба в протезе лабораторным методом	1 месяц	3 месяца
A16.07.006.003	Замена матрицы в протезе прямым методом, включая матрицу, 1 ед.	1 месяц	6 месяцев
A16.07.035.006	Починка условно-съемного консольного временного протеза из акрила и композитной гарнитуры, усиленным, титановой балкой (1 челюсть)	1 месяц	3 месяца
A16.07.023.013	Лабораторная замена штрих-матрицы в протезе	1 месяц	6 месяцев
A16.07.049.009	Фиксация коронки (Без гарантии), 1ед.	Без гарантии	-
A16.07.035.008	Починка, перебазировка съёмного протеза	1 месяц	1 месяц
A23.07.002.040	Приварка кламмера к протезу	7 дней	1 месяц
A23.07.002.026	Закрытие шахт в протезе композитным материалом	1 неделя	1 месяц

**ПРИМЕЧАНИЕ:**

1. При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования, гарантийные сроки и сроки службы уменьшаются на 50%.
2. Перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.
3. Гарантия на услуги (работы) по ортопедической стоматологии начинается с момента завершения лечения, т.е. установки ортопедической конструкции в полость рта.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ  
СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ  
(СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ) УСЛУГ**

**в ООО «Адвансед Медикал Иновейшнс Клиник Север»**

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящее Положение, вместе с договором на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг, приложениями к договору, другими договорами и локальными актами, регулирует гарантийные обязательства и обязательства по срокам службы ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (далее Исполнитель) перед Пациентом при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

**1.2.** Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

**1.3.** Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результаты оказания платных медицинских (стоматологических) услуг (работ).

**1.4.** Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на (материальный) о вещественный результат медицинских работ (услуг): пломбы, реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба), виниры, коронки, зубные протезы. Данные сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство.

**1.5.** Гарантийный срок — это период, в течение которого Исполнитель отвечает за обнаруженные недостатки работы (услуги), если такие недостатки возникли после передачи результата работы (услуги) Пациенту.

**1.6.** Срок службы — это период, в течение которого результат работы (услуги) пригоден к использованию и Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки результата работы (услуги), возникшие по его вине.

**1.7.** Недостаток работы (услуги) — несоответствие оказанной медицинской работы (услуги) обязательным требованиям медицинских стандартов, подтвержденное заключением врачебной комиссии Исполнителя или заключением независимого эксперта, принятого Исполнителем.

**1.8.** Существенный недостаток работы (услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который делает невозможным использование результата работы (услуги) по назначению и не может быть устранен без несоразмерных расходов и затрат времени или выявляется неоднократно после его устранения.

**1.9.** Безопасность работы (услуги) – безопасность работы (услуги) для жизни и здоровья Пациента при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания услуги (работы).

## **2. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ**

**2.1.** В Приложении № 1 к приказу №4М/2025 от «09» января 2025г. (далее Приложение №1) установлены средние прогнозируемые гарантийные сроки и сроки службы на результаты оказанных платных медицинских (стоматологических) услуг (проведенных работ).

**2.2.** Гарантийный срок устанавливает лечащий врач в зависимости от клинической картины в полости рта Пациента, с учетом имеющихся у Пациента заболеваний, их степени тяжести. Лечащий врач аргументирует, в каждом конкретном случае, на какие результаты медицинских услуг (работ) могут распространяться гарантийные сроки и сроки службы, а на какие нет.

**2.3.** Достижение положительного результата оказания медицинских услуг (работ) зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и встречных, со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественных медицинских услуг (работ).

**2.4.** Так как результат медицинских услуг (работ) почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действие биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском стоматологическом вмешательстве, не подвластны абсолютному контролю и воле человека, то Исполнитель, по

независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только положительный результат оказанной медицинской услуги (работы).

Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и отлично зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинских услуг (работ) не является прогнозируемым на 100%.

**2.5.** Необходимым условием для предоставления гарантии является точное соблюдение и выполнение Пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, выполнение плана обследования и лечения рекомендованного лечащим врачом, бережного отношения к результатам оказанной услуги (работы), обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение Пациентом профилактических осмотров и гигиенических мероприятий, согласно графику осмотров и гигиенических мероприятий, составленному лечащим врачом.

**2.6.** В случае несоблюдения Пациентом указанных требований (при условии информированности о них Пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в услуге (работе), возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

**2.7.** В зависимости от индивидуальной особенности Пациента, клинической картины болезни и наличия сопутствующих заболеваний, гарантийный срок и срок службы могут быть не установлены или установлены в сокращенном виде.

**2.8.** В отдельных случаях с согласия Пациента, оказание медицинских услуг (работ) осуществляется без установления гарантийного срока и срока службы, то есть, без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, денежные средства не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить Пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, например, воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба. В таких случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется. При возникновении осложнений Пациент обязан незамедлительно прибыть на прием к врачу.

**2.9.** В случаях, когда на оказанную услугу (проведенную работу) гарантия не устанавливается, устанавливается в сокращенном сроке, либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить названные в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии» либо «Гарантия на \_\_\_ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под подпись.

**2.10.** Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении № 1 не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано со значительной степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения подлежат лечению в общем порядке, на возмездной основе.

**2.11.** На отдельные виды медицинских услуг (работ), ввиду их специфики, установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным. К их числу относятся:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение);
- лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей;
- лечение кариеса дентина и молочных зубов;
- профессиональную гигиену полости рта;
- отбеливание зубов;
- наложение временной повязки (временной пломбы);
- хирургические операции за исключением имплантации (резекция верхушки корня, удаление зуба, костная пластика и т.д.);
- лечение заболеваний пародонта;
- реминерализующую терапию;
- втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;
- изменение протезного ложа после удаления зубов;

- пломбы при разрушении твердых тканей зуба более, чем на 50%.

**2.12.** В случаях, когда вследствие специфики отдельных услуг (работ) гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются, Исполнитель гарантирует следующее:

#### **При обработке и пломбировании корневых каналов**

Клинический опыт показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 90 % случаев. Следует учесть, что в каждом конкретном случае результат лечения зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма Пациента и состояния зубов.

#### **При эндодонтическом лечении**

С учетом мировой практики и опыта врачей-стоматологов ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север», при лечении каналов благоприятный результат достигается в 45% - 50% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма Пациента.

#### **При удалении зуба**

- врачебный контроль в послеоперационном периоде;
- что удаление зуба проведено полностью с адекватным хирургическим вмешательством, максимально безболезненно;
- при появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства Пациенту необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологии.

#### **При постановке имплантатов**

- учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- использование сертифицированных титановых имплантатов ведущих зарубежных фирм;
- операция будет проведена в соответствующих условиях стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль процесса приживления имплантата.

Условия имплантации оговариваются в Информированном добровольном согласии на проведение медицинского вмешательства дентальной имплантации, в индивидуальном порядке, так как имплантат может отторгаться в связи с возможными индивидуальными особенностями организма Пациента. Эти особенности нельзя предусмотреть заранее, но они не связаны с проводимым лечением. Практическая стоматология не является точной наукой, и не может быть дано никаких гарантий результата лечения и исхода операции.

В случае отторжения имплантата на каждом из этапов (хирургическом или ортопедическом):

- Исполнитель берет на себя обязательство по удалению имплантата;
- в случае отторжения имплантата на хирургическом этапе (в течение 12 месяцев с момента установки) переимплантация проводится за счет Исполнителя.

#### **При заболеваниях пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)**

Исполнитель гарантирует Пациенту в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и ремиссию, что способствует сохранению зубов на длительный период.

## **Временные ортопедические конструкции**

- в период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе;
- временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента, по различным причинам, временные конструкции не заменены на постоянные, происходит отмена гарантийного срока и срока службы.

## **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА**

**3.1.** Пациент обязан соблюдать все назначения и рекомендации специалистов Исполнителя для достижения и сохранения результатов оказания медицинских стоматологических услуг (работ).

**3.2.** Пациент обязан ставить в известность врачей Исполнителя о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья, а также других обстоятельствах, которые могут повлиять на результаты оказываемых медицинских стоматологических услуг (проводимых работ).

**3.3.** В случае обнаружения недостатков в оказанных медицинских услугах (работах), Пациент обязан обратиться в Клинику Исполнителя, изложить суть замечаний и записаться на прием к лечащему врачу. После осмотра врач принимает решение, является ли случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

**3.4.** В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока — отвечать за недостатки оказанной услуги (работы), если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (работы), гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- в течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Бесплатно для Пациента производится устранение только существенных недостатков, возникших по вине Исполнителя.

## **4. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ**

**4.1.** Гарантийный срок и срок службы на услуги (работы), выполненные специалистами Исполнителя, установленные в соответствии с Приложением № 1 исчисляются с момента передачи результата услуги (работы) Пациенту.

**4.2.** Срок гарантии при установке ортопедических конструкций исчисляется независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции данных конструкций в процессе использования.

**4.3.** Выполнение гарантийных обязательств не продлевает срока гарантии. Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.

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

**5.1.** Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);
- снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием Пациентом гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием меликаментов, не назначенных врачом);

- неудовлетворительная гигиена полости рта - сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%;
- высокая интенсивность кариеса;
- нарушение правил использования и ухода за зубными протезами, зуботехническими изделиями;
- наличие заболеваний пародонта: пародонтит, пародонтоз (обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год);
- бруксизм (ночное скрежетание зубов);
- невыполнение плана обследования и лечения, рекомендованного лечащим врачом;
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

**5.2.** Об уменьшении гарантийного срока и срока службы, врач ставит в известность Пациента и делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента с четкой формулировкой: «Гарантия на \_\_\_ месяцев» с указанием причины уменьшения гарантийного срока и (или) срока службы. Врач заполняет гарантийный талон Пациента. С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под роспись.

## **6. ОТМЕНА ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

**6.1.** Гарантийные сроки и сроки службы аннулируются при несоблюдении Пациентом следующих требований и возникших обстоятельств:

- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного Приложением №1, обратился за медицинской стоматологической помощью в другую медицинскую организацию за исключением случаев оказания экстренной и неотложной медицинской стоматологической помощи при нахождении Пациента в ином населенном пункте при документальном подтверждении данного факта медицинскими документами (выписками из медицинской карты, рентгенологическими снимками и т.д.);
- Пациент по неуважительным причинам, не предупредив лечащего врача, не прибыл на прием в соответствии с согласованным графиком посещений, за исключением случаев оказания экстренной и неотложной медицинской стоматологической помощи при нахождении Пациента в ином населенном пункте при документальном подтверждении данного факта медицинскими документами (выписками из медицинской карты, рентгенологическими снимками и т.д.);
- Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии (срока службы), установленного Приложением № 1, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;
- Пациент не выполняет рекомендованный врачом план обследования и (или) план лечения.
- Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров не менее 2 раз в год, проведение гигиенических мероприятий не менее 2 раз в год, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);
- в течение гарантийного срока и (или) срока службы у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- действие обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), способные негативно повлиять на результаты оказания медицинских услуг (работ) (авария, удар, стихийные бедствия);
- по вине Пациента, по различным причинам, временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные.

**6.2.** В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований или возникших обстоятельств, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в услуге (работе), возникшие в результате несоблюдения указанных требований или возникших обстоятельств.

**6.3.** Об отмене гарантийного срока и (или) срока службы, врач ставит в известность Пациента и делает соответствующую запись в медицинской карте Пациента с четкой формулировкой: «Без гарантии» с указанием причины отмены гарантийного срока и (или) срока службы. Врач заполняет гарантийный талон Пациента. С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить Пациента под роспись.

## **7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

**7.1.** При оказании медицинских услуг (работ) Исполнитель гарантирует безопасность таких услуг (работ), что обеспечивается:

- оказанием медицинских услуг (работ) в соответствии с лицензией на право осуществления медицинской деятельности;
- соблюдением порядков оказания медицинских услуг (работ) детскому и взрослому населению, утвержденных Министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением Пациентам полной, достоверной, в доступной форме информации о состоянии здоровья, диагнозе заболевания, предполагаемых методах обследования и лечения, связанном с ними риске, альтернативных вариантах медицинского вмешательства с учетом их права и желания получить данную информацию;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана обследования, лечения и профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями;
- строгим соблюдении клинических рекомендаций (протоколов лечения) стоматологических заболеваний с применением материалов, инструментов, лекарственных средств, изделий медицинского назначения, разрешенных для применения в РФ;
- проведением мероприятий по устранению осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг (работ);
- индивидуальными подбором анестетиков, иных лекарственных препаратов, что позволяет исключить или существенно снизить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения за Пациентом;
- осуществлением внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**8.1.** Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты, регулирующие взаимоотношения Пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.

**8.2.** Все установленные врачом (врачами) и согласованные с Пациентом особые и индивидуальные гарантии на каждую оказанную услугу (работу) фиксируются в медицинской карте и гарантийном талоне, с ознакомлением Пациента под роспись. Гарантийный талон хранится в медицинской документации Пациента, по запросу Пациента ему предоставляется копия.

**8.3.** Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми врачами и персоналом ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» при оказании медицинских услуг (работ) Пациентам. Изменения в настоящее Положение, установление отличных от установленных средних гарантийных сроков и сроков службы вносятся приказом Генерального директора ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север».

**Методика установления гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север»**

**1. Терапевтическая стоматология**

**1.1.** К терапевтическому лечению относится лечение кариеса, пульпита и периодонтита, косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, отбеливание), профессиональная гигиена полости рта, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

**1.2.** Гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологических терапевтических услуг (работ) начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

- при лечении кариеса — поставленная, отшлифованная и отполированная пломба или реставрация;
- при лечении пульпита и периодонтита — постоянное пломбирование корневых каналов, поставленная отшлифованная и отполированная пломба, вкладка или покрытие зуба коронкой.

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

- соответствие цвета пломбы цвету эмали зуба;
- прилегание краев пломбы к тканям зуба;
- рецидивный кариес под пломбой;
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба;
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба.

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

Существенные недостатки стоматологического терапевтического лечения:

- выпадение пломбы, реставрации;
- подвижность пломбы, реставрации;
- отлом части коронки зуба;
- перелом зуба/корня зуба;
- наличие в корневом канале инородного тела.

Все существенные недостатки результата медицинской стоматологической услуги (работы) устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы, реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результатов оказания стоматологической терапевтической услуги (работы) или по причинам, возникших до указанного момента.

**1.4.** Установленные настоящим приказом гарантийные сроки и сроки службы рекомендованы для Пациентов с идентичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

**1.5.** При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов, пораженных кариесом + запломбированных + удаленных зубов) — индексе КПУ (кариес + пломба + удалено):

- При неудовлетворительной гигиене полости рта, т. е. при гигиеническом индексе «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%.
- При показателе КПУ = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- При КПУ более 18 - сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

**1.6.** Если после лечения глубокого кариеса у Пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение проводится за счет Пациента; восстановление зуба в течение 1 (Одного) месяца после

установки пломбы, реставрации проводится Исполнителем, более 1 (Одного) месяца — за счет Пациента.

**1.7.** Гарантия не распространяется на пломбы, реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% от объема коронковой части. В подобных случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и (или) искусственной коронкой.

**1.8.** Лечащий врач решает вопрос об установлении гарантии на восстановленные пломбирочным материалом сколов режущих краев фронтальной группы зубов при наличии у Пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушений прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т. д.).

**1.9.** В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появления кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

## **2. Ортопедическая стоматология**

**2.1.** К медицинской стоматологической ортопедической услуге (работе) относится устранение дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

**2.2.** Гарантийный срок на результат стоматологической ортопедической услуги (работы) начинается действовать с момента фиксации постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного.

**2.3.** К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в том числе комбинации этих коронок;
- мостовидные конструкции;
- виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы;
- эластичные протезы.

**2.3.** Несущественные недостатки, устраняемые Исполнителем безвозмездно в течение действующего гарантийного срока:

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

**2.4.** Существенные недостатки, устраняемые Исполнителем безвозмездно в течение действующего срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата стоматологической ортопедической услуги (работы) по причинам, возникшим до указанного момента:

- при изготовлении керамических реставраций — выпадение и подвижность, скол части керамической реставрации;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом съемных протезов;
- расцементирование несъемных конструкций.

**2.5.** До момента сдачи ортопедической конструкции Пациенту, он имеет право требовать переделки (коррекции) работы по причинам:

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

**2.6.** Обязательными условиями предоставления гарантии являются:

- соблюдение правил эксплуатации ортопедических конструкций, результата

реставрационных работ (использование специальных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т. п.);

- проведение курса профессиональной гигиены полости рта 2-4 раза в год.

**2.7.** Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на результаты стоматологической ортопедической услуги (работы) для каждого Пациента устанавливаются индивидуально в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия стоматологических и общесоматических заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению клинической ситуации в полости рта (пародонтит, пародонтоз, повышенная стираемость зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса, болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т. п.);
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного лечащим врачом.

**2.8.** При неудовлетворительной гигиене полости рта (ГИ более 1,5) сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

**2.9.** Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине Пациента временные ортопедические конструкции не заменены на постоянные, то ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» и лечащий врач освобождаются от ответственности.

**2.10.** При протезировании на имплантатах сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза и индивидуальными особенностями Пациента.

**ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН  
НА СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ**

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента)

Дата рождения: "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.р., зарегистрированный(ая) по адресу:

\_\_\_\_\_ (адрес регистрации по месту жительства)

Фактически проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (адрес проживания)

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТА**

Гарантийный срок — это период, после передачи стоматологических услуг (выполненных работ) Пациенту, в течении которого в случае обнаружения недостатков ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» (далее Клиника) берет на себя обязательства по их устранению.

Срок службы — это период, после передачи стоматологических услуг (выполненных работ) Пациенту, в течении которого результат услуг (работ) пригоден к использованию и в случае обнаружения существенных недостатков (и установления вины), Клиника берет на себя обязательства по их устранению.

На отдельные виды стоматологических услуг (выполненных работ), ввиду их специфики гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются или устанавливаются в сокращенном виде.

Напоминаем Вам, что Клиника выполняет взятые на себя гарантийные обязательства при соблюдении Пациентом условий Положения об установлении гарантийных сроков и сроков службы в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север». Пациент при подписании Гарантийного талона подтверждает, что ознакомился и (или) имел возможность ознакомиться с данным Положением размещенном на информационном стенде (стойках) в Клинике

Данные гарантийные обязательства дают право на гарантийное обслуживание в ООО «Авансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» по адресу: 191119, город Санкт-Петербург, Константина Заслонова, дом № 4, литер А, помещение 1-Н, офис 1 и по адресу: 197136, город Санкт-Петербург, проспект Чкаловский, дом №50, литера Б.

Я имел(а) возможность задать лечащему врачу все интересующие меня вопросы и получил(а) на них удовлетворительные ответы.

\_\_\_\_\_  
(подпись пациента/законного представителя)

\_\_\_\_\_  
Зеленина А.В.  
Генеральный директор  
ООО «АМИ Клиник Север»

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

М.П.

### Установленные гарантии и сроки службы:

Номер зуба	Код услуги, наименование	Дата окончания лечения	Срок гарантии / срок службы	Дата контрольного осмотра	Подпись врача	Подпись пациента

Если оказанная услуга не прописана в гарантийном талоне, гарантии и сроки службы исчисляются исходя из информации в Договоре на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг и Положению об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании платных медицинских (стоматологических) услуг в ООО «Адвансед Медикал Иновейшнс Клиник Север».

#### Условия гарантии

1. Сообщать Клинике о любых изменениях самочувствия и состояния своего здоровья. В случае обнаружения недостатков в оказанных стоматологических услугах, незамедлительно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

2. При обращении за экстренной стоматологической помощью в другую Клинику предоставить медицинские документы (выписки, снимки и т.д.) лечащему врачу.

3. Бережно относиться к результатам оказанных стоматологических услуг, обеспечивать необходимый уровень гигиены полости рта, соблюдать условия эксплуатации ортопедических конструкций и правила пользования зубными протезами.

4. Точно соблюдать и выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров не менее 2 раз в год, проведение гигиенических мероприятий не менее 2 раз в год, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

5. При несоблюдении условий, установленных Положением о гарантийных сроках и сроках службы в ООО «Адвансед Медикал Иновейшнс Клиник Север» гарантийные сроки и (или) сроки службы могут быть уменьшены или аннулированы.

**Инструкция «О предоставлении гарантий на стоматологические услуги»**  
(для персонала МИА.РФ)

*Клиника строго руководствуется:*

- *Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан».*
- *Федеральным законом «О защите прав потребителей».*
- *Отраслевыми стандартами, указаниями (если они существуют).*

Гарантии в стоматологии несут конкурентную, коммерческую, психологическую и деонтологическую нагрузку. Следовательно, относиться к их установлению, разъяснению и аргументации следует с особой ответственностью.

Заключая с нами Договор оказания стоматологических услуг, Пациент согласился ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике. Следовательно, клиника должна обеспечить выполнение условий их предоставления в строгом соответствии с договоренностями и статьями законов, о которых мы информировали Пациента и тем самым создали определенные ожидания.

**Основные понятия**

*Гарантия* – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.

*Безусловные или обязательные гарантии* – это гарантии на соблюдение медицинских канонов, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

*Прогнозируемые гарантии* – это гарантии предвидимые и устанавливаемые с учетом выявленных обстоятельств, опыта врача и используемых технологий. Такие гарантии даются:

- либо в виде сроков (гарантийного срока и срока службы) бесплатного устранения недостатков, обнаруженных после лечения и возникших не по вине пациента;
- либо в виде процента успешности лечения (если сроки не могут быть определены в силу специфики данного стоматологического вмешательства).

*Срок службы* – это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств. Например, сколько времени прослужит пломба или ортопедическая конструкция. В период установленного срока службы врач (клиника) обязуется бесплатно осуществлять переделку работы или замену изделия, поскольку пользоваться им нельзя, ибо выявлены существенные, то есть неустранимые недостатки, возникшие по вине исполнителя (если это будет доказано Пациентом).

*Гарантийный срок* – это период бесплатного устранения врачом (клиникой) устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. К устранимым недостаткам можно отнести, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

*Обстоятельства установления гарантий* – это ряд объективных факторов, заявленных Пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:

- **состояние здоровья Пациента** – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
- **ситуация в полости рта Пациента** – что, как и насколько интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);

- **объем выполнения Пациентом рекомендованного плана лечения** – какие невыполненные рекомендации, как и насколько интенсивно могут ограничивать гарантии (Пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);

- **сложность выполненной работы** – необычность случая, запущенность заболевания, многоаспектная причинная обусловленность, отраженная в медицинской документации;

- **особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения** – как и насколько явно они могут повлиять на гарантии (разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных Пациентом);

- **особенности профессиональной деятельности Пациента**, которые могут негативно повлиять на результаты стоматологического лечения: работа в горячих цехах или на холоде, химическое производство и лаборатории, порошковая металлургия и сварка, интенсивная работа с компьютером, игра на духовых инструментах, занятия спортом (бокс, борьба, баскетбол) и др.

**Условия соблюдения гарантийных обязательств врача (клиники)** – ряд объективных факторов, которые способны снизить или разрушить достигнутые результаты лечения. Врач предупреждает Пациента, что будет соблюдать гарантии при таких условиях:

- если у Пациента не возникнут заболевания, способные отрицательно повлиять на выполненную работу;
- если Пациент будет соблюдать рекомендации врача, способствующие сохранению результатов лечения;
- если Пациент будет соблюдать гигиену полости рта;
- если Пациент будет соблюдать рекомендации врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров не менее 2 раз в год, проведение гигиенических мероприятий не менее 2 раз в год, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.);
- если Пациент будет являться на бесплатные профилактические осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
- если во время лечения у врача Пациент не лечит то же самое в другой клинике;
- если Пациент будет исправлять недостатки лечения у своего врача (в нашей клинике);
- если Пациент предоставит выписку из медкарты и снимок(и), в случае оказания ему неотложной помощи в другом стоматологическом учреждении.

### **Общий порядок предоставления гарантий, принятый в клинике**

Объективным, ответственным и честным считается такой подход к гарантиям на стоматологические услуги:

- во-первых, всем Пациентам при оказании любой помощи обязательно и безусловно даются гарантии, соответствующие медицинским канонам и правовым документам;
- во-вторых, каждому Пациенту на каждую выполненную работу (оказанную услугу) устанавливаются и разъясняются прогнозируемые гарантии с учетом особенностей его клинического случая.