

Положение о гарантиях и сроках службы

в ООО «Зубная фея»

(для пациентов)

Заклячая с нами Договор оказания стоматологических услуг, вы согласились ознакомиться с «Положением о гарантиях», действующим в клинике.

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

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

Гарантийный срок вступает в силу с момента предоставления услуги – при лечении зубов, и с момента фиксации ортопедической конструкции в полости рта – при протезировании. При возникновении гарантийного случая доктор устраняет возникшие недостатки бесплатно, гарантийный срок не продлевается.

Срок службы

Срок службы вступает в силу с момента окончания гарантийного срока.

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

- повторная (вторичная) обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба, временная коронка;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, и др.);
- лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
- лечение зубов мудрости.

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

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

Гарантии на имплантацию.

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

Гарантию на имплантат даёт сам производитель. Системы имплантации, которыми мы работаем имеют длительную гарантию. Поэтому если имплантат сломается или нарушится его целостность в течение всего времени эксплуатации - компания-производитель заменит сам имплантат бесплатно на новый. Гарантия на имплантацию начинается со дня операции по имплантации.

В случае отторжения имплантата в период гарантийного срока, проводится повторная имплантация новым имплантатом, операция имплантации проводится бесплатно. По желанию пациента, в случае отказа от повторной имплантации, ему возвращается

стоимость операции имплантации. (без стоимости дополнительных операций по аугментации (наращиванию) костной ткани, таких как синус-лифтинг, расщепление альвеолярного гребня, подсадка костных блоков и т.д.)

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

В дальнейшем результаты в определённой мере зависят от пациента и ряда не прогнозируемых факторов.

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

Никто из людей, к сожалению, не застрахован от возникновения каких-либо болезней. Если человек, которому была проведена имплантация, через 2, 3, 5 лет заболел сахарным диабетом или у него возникла тяжёлая форма аллергии, потребовалось гормональное или химиотерапевтическое лечение, в результате чего, произошло кратковременное или длительное нарушение жизнедеятельности костной ткани, в том числе и окружающей имплантат, — очевидно, что может наступить дезинтеграция имплантата и его придётся удалить. В случае возникновения подобных ситуаций гарантийные обязательства снимаются.

Гарантийные сроки.

Датой начала гарантийного срока считается день оказания услуги (постановка пломбы, фиксация ортопедической конструкции – коронки, мостовидного протеза, имплантация).

Мы обязуемся устранять все осложнения, возникающие в период гарантийного срока бесплатно и своевременно.

УСЛУГА	ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК	РАСШИРЕННЫЙ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК**
Пломбирование (пломба светового отверждения)	1 год	До 3 лет
Пломбирование (пломба из стеклоиномерного цемента)	6 мес.	1 год
Обработка и пломбирование канала (первичное)	6 мес.	1 год
Обработка и пломбирование канала (повторное) либо лечение канала при наличии	-	-

деструктивных изменений костной ткани.		
Пломбирование (реставрация зуба) при рекомендации покрыть зуб коронкой	6 мес.	1 год
Протезирование одиночными коронками - штампованными; - цельнолитыми	1 год	3 года
Протезирование одиночными коронками - металлокерамическими; - безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год	5 лет
Протезирование одиночными коронками на имплантатах: - металлокерамическими; - безметалловыми (по технологии CAD/CAM)	1 год	5 лет
Протезирование мостовидными протезами (все виды, в т.ч. на имплантатах)	1 год	3 года
Протезирование – съемные ортопедические конструкции (бюгельные протезы, частичные и полные съемные пластиночные протезы).	1 год	3 года
Имплантация Эконом (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	1 год	2 года
Имплантация Стандарт (хирургический этап) в	1 год	5 лет

стандартной клинической ситуации		
Имплантация Премиум (хирургический этап) в стандартной клинической ситуации	1 год	10 лет
Лечение молочных зубов с диагнозом «кариес»	6 мес.	-
Лечение молочных зубов с диагнозом «Пульпит», «Периодонтит»	-	-
Профессиональная гигиена полости рта	-	-
Временная реставрация, пломба, временная коронка	30 дней	-
Лечение по желанию пациента зубов, имеющих показания к удалению	1 день	-

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

Гарантии в расширенном объеме действуют только при соблюдении следующих условий:

1. Гарантии предоставляются в полном объеме по завершении **комплексного** плана лечения
2. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
3. Соблюдение рекомендаций лечащего врача, в том числе по лечению вновь выявленной патологии, включая удаление зубного налёта, выполнение профгигиены 1 раз в 6 мес. при наличии показаний
4. Соблюдении гигиены полости рта, графиков профилактических осмотров в ООО «Зубная фея» 1 раз в 6 мес.
5. Если не возникнут новые заболевания или вредные внешние воздействия, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний
6. При соблюдении «Правил эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги»

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

Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

Функциональное восстановление зуба пломбировочным материалом (реставрация, пломба).

Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

1. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.
2. Клиника предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации реставраций (пломб) за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом–стоматологом.
4. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.
5. Рекомендуется посещение профилактических осмотров 1 раз в 6 мес. для сохранения результатов проведённого лечения.
6. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику.
7. Если после пломбирования и окончания действия анестезии пломба мешает смыканию зубов, то необходимо сразу обратиться в клинику.
8. При пломбах из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители (например, чернику, крепкий чай, кофе и т. п.), не менее 24 часов после пломбирования зуба.
9. Возможно, временное появление боли (повышенной чувствительности) в запломбированном зубе во время приема и пережевывания пищи. Если указанные симптомы не проходят в течение одной недели, необходимо обратиться в клинику.
10. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, орехи, сухари), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).
11. При возникновении в зубе резкой боли необходимо как можно быстрее обратиться к врачу.

Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности несъемными зубными протезами.

Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объеме. В этом случае несъемный зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.
2. ООО «Зубная фея» предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации несъемных зубных протезов за исключением случаев, предусмотренных договором.
3. При уходе за несъемными зубными протезами рекомендовано использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом–стоматологом.
4. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.
5. При возникновении кровоточивости при чистке зубов нельзя прекращать гигиенические процедуры. Если кровоточивость не проходит в течение 3—4 дней, необходимо обратиться в клинику.
6. Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.
7. Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).
8. При нарушении фиксации несъемного протеза необходимо обратиться в клинику. Признаками нарушения фиксации могут быть «хлюпанье» протеза, неприятный запах изо рта.
9. При появлении болезненных ощущений в области коронок, воспаления десны вокруг коронки (кровоточивость десны) необходимо обратиться в клинику.

Правила эксплуатации результата выполненной стоматологической услуги.

Функциональное восстановление зубов и жевательной эффективности съёмными зубными протезами.

Рекомендованные правила ухода за съёмными зубными протезами:

1. Правильная эксплуатация съёмного зубного протеза возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае съёмный протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. ООО «Зубная фея» предоставляет гарантию на стоматологическое лечение при правильной эксплуатации съёмных зубных протезов.
2. Съёмные зубные протезы необходимо чистить зубной щёткой с пастой два раза в день (утром и вечером), а также после еды по мере возможности.
3. Во избежание поломки протеза, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от целого яблока).
4. В то время, когда пациент снимает протезы, их необходимо держать в специальном контейнере для хранения съёмных протезов в сухом и чистом виде.
5. Во избежание поломки протезов не допускайте их падения на кафельный пол, в раковину и на другие твердые поверхности.
6. По мере образования жесткого зубного налета на протезах их необходимо очищать специальными средствами, которые продаются аптеке.
7. При нарушении фиксации съёмного протеза, что может быть связано с ослаблением фиксирующих элементов, необходимо обратиться в клинику для их активации или замены.
8. Проводить перебазировку съёмного протеза с рекомендованной врачом периодичностью, не менее 1 раз в год.
9. Ни в коем случае, ни при каких обстоятельствах не пытаться самому провести исправления, починку или другие воздействия на съёмный протез.
10. В случае поломки или возникновении трещины в базисе съёмного протеза пациенту необходимо обратиться в клинику для починки протеза.