



**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ген. директор ООО «БМК»

Ткачук С.В.

## **Положение о предоставлении гарантий на стоматологические услуги**

### **1. Общие положения**

(электронный вариант «Положения о предоставлении гарантий» расположен:

- на нашем сайте- [bmkmed.ru](http://bmkmed.ru)

В соответствии с Законом «О защите прав потребителей» организация обязана установить гарантийный срок на услуги. В соответствии с ФЗ №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 27 пп.1,2 «Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья и заниматься профилактикой заболеваний»

Настоящее Положение определяет сроки гарантии на медицинские услуги и порядок их установления.

Клиника ООО «БМК» сообщает, что все работы и услуги выполняются на основании лицензии, материалы приобретаются у сертифицированных поставщиков, зуботехнические работы изготавливаются в лицензированной лаборатории. Все материалы разрешены для применения на территории РФ.

*Гарантийный срок – срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия. В стоматологии гарантируется продукт услуги в его материальном выражении (пломба, зубной протез), но не на результат лечения. Исход любого заболевания в биологическом организме окончательно непредсказуем, какие бы меры по излечению заболевания не были приняты.*

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам пациент должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и изложив суть замечания записаться на бесплатный прием к лечащему врачу. В течение гарантийного срока замечания пациентов рассматриваются по письменному заявлению установленной формы на врачебной комиссии. По принятому решению врачебной комиссии замечание пациента по выполненной работе или услуге признается гарантийным или не гарантийным случаем. Протокол врачебной комиссии вклеивается в медицинскую карту пациента. Результат решения врачебной комиссии доводится до сведения пациента устно (по письменному заявлению пациента выдается на руки копия протокола врачебной комиссии). Бланк заявления можно получить у администратора клиники БМК. (приложение №1)

### **2. Гарантия на отдельные виды услуг**

#### **2.1 Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)**

Гарантия на подготовку под протезирование (терапевтическое лечение) определяется в разделе 2.2 «Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение».

***На постоянные ортопедические работы дается гарантия 1 (один) год.***



К постоянным несъемным ортопедическим работам относятся:

Металлокерамические, металлокомпозитные и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок — мостовидные конструкции, безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, диоксид-циркониевые коронки, керамические виниры);

*Срок службы таких работ: 12 месяцев*

К постоянным съемным ортопедическим работам относятся:

Полные, частично съемные протезы, бюгельные протезы (с микрозамками или микрозацепами, кламмерами), телескопические и балочные протезы;

*Срок службы таких работ: 12 месяцев*

Гарантия на постоянные ортопедические работы предоставляется по следующим позициям:

Выпадение искусственных зубов из протезов, перелом пластмассы протеза, разрушение микрозамков (аттачментов) и микрозацепов (кламмеров).

### **Расширенная гарантия на постоянные ортопедические работы:**

При соблюдении сроков профилактических осмотров и посещения кабинета гигиениста не реже 1 раза в 6 месяцев гарантийные сроки продляются на следующие 6 месяцев. Продление возможно в течение двух лет с момента подписания акта на оказанные услуги.

Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента подписания обеими сторонами акта на оказанные стоматологические услуги, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.

### **На временные\* ортопедические работы дается гарантия:**

- *временные коронки на зубы 1 месяц; Срок службы: 1 месяц*
- *временные коронки на имплантаты -3 месяца; Срок службы: 3 месяца*
- *временные мосты на имплантатах -3 месяца; Срок службы: 3 месяца*

*ИЛИ до момента замены временных конструкций на постоянные конструкции, но не более 3-х (трех) месяцев,*

### **\*К временным ортопедическим работам относятся:**

*Протезы, мосты и коронки: РММА, 3D печать, пластмассовые, металлопластмассовые*

Обращаем Ваше внимание, что временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-стоматологом и доводится до Вашего сведения. Если по вине пациента (по любым причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность со стоматологической клиники и врача-стоматолога снимается.

Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается актом на оказанные стоматологические услуги.

**Обязательным условием предоставления гарантии по протезированию является проведение курса профессиональной гигиены не реже, чем 1-го раза в 6 месяцев.**

## **2.2 Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение**

### **Гарантия на терапевтическое лечение 1 год\***

К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без



протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения конкретного зуба.

Признаками окончания лечения является:

при лечении кариеса — поставленная постоянная пломба; *Срок службы пломбы: 12 месяцев*

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) — поставленная постоянная пломба и постоянное пломбирование корневых каналов; *Срок службы пломбы: 12 месяцев*

\*Указанная гарантия распространяется на конкретный объект, а именно:

- поставленная пломба не разрушается, не выпадает. Возможно изменение цвета на 1 тон (в сторону осветления или потемнения), что корректируется врачом-стоматологом при контрольном осмотре, для курящих людей (при условии прохождения проф. гигиены не менее 2-х раз в год);
- при лечении кариеса приостанавливается разрушение зуба, не возникает вторичного кариеса (черной полосы вокруг пломбы);
- на восстановление коронковой части зуба при использовании штифтовых конструкций (стекловолоконных и анкерных штифтов) без дальнейшего протезирования;
- на первичное лечение корневых каналов при возможности полной проходимости и постоянного пломбирования корневых каналов гуттаперчевыми штифтами;
- на отсутствие разрушения пломбы при лечении (перелечивании) зубов дается гарантия на пломбу (в т. ч. с использованием штифта) без необходимости дальнейшего протезирования;
- на правильный выбор методики лечения и правильного поставленного первоначального диагноза.

### **2.3 Гарантийные обязательства на пародонтологическое лечение (подраздел терапевтической стоматологии)**

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта — периодичности чистки зубов; строго соблюдения рекомендаций лечащего врача). Гарантированный исход лечения определяется в каждом случае индивидуально.

При проведении процедуры *«комплекс профессиональной гигиены»* гарантируется, что будут удалены все зубные отложения (твердые и мягкие), зубы приобретут естественный цвет.

### **2.4 Гарантийные обязательства на хирургическое лечение и протезирование имплантатом**

После хирургического вмешательства стоматологическая клиника гарантирует:

- в течение 6 месяцев не возникает осложнений
- удаление проведено полностью (т. е. отсутствуют не удаленные частицы зубов).

При появлении любых симптомов ухудшения самочувствия после хирургического вмешательства необходимо немедленно обратиться к администратору стоматологии БМК.

**На установленный имплантат гарантия 5 лет, если пациент будет посещать клинику для профессиональной гигиены полости рта с частотой, не менее 1 раза в 6 месяцев.**



В случае отторжения дентального имплантата в течение года с момента его установки клиника гарантирует проведение бесплатной повторной операции имплантации. При отсутствии возможности проведения повторной операции имплантации по медицинским показаниям созывается консилиум, который определяет дальнейшую тактику лечения.

**На имплантат, установленный, но не протезированный в ООО «БМК»  
ГАРАНТИЯ НЕ РАПРОСТРАНЯЕТСЯ!**

**2.5 Гарантийные обязательства на ортодонтическое лечение распространяются только на ретейнеры – 12 месяцев. Срок службы ретейнеров 12 месяцев**

### **3. Возможные случаи снижения гарантии на ортопедические работы**

Согласно закону о «Защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач-стоматолог должен сообщить пациенту. Гарантийный срок оговорен в «Положении о гарантиях» (на сайте [bmkmed.ru/](http://bmkmed.ru/)). Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полного гарантийного срока (1 год) при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов (гарантийный срок устанавливает врач);
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз.

Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен. При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняются за счет пациента.

Обращаем Ваше внимание, что до момента подписания акта на оказанные стоматологические услуги по ортопедической работе, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

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

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного ортопедического лечения, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в год. Пациент отдает себе отчет, что возможные осложнения, своевременно обнаруженные (в ходе контрольного осмотра) и установленные врачом-стоматологом должным образом (т. е. согласно принятым методикам) не причинят вреда здоровью.

**Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 1 месяц приводит к прекращению ответственности Исполнителя по гарантии.**

**4. Сокращенная и комбинированная гарантия на терапевтическое лечение. Отказ от гарантии.**



Ввиду трудности четкого прогноза результата лечения возможно предоставление сокращенной гарантии в следующих случаях:

- На лечение зуба, имеющего прямые показания для дальнейшего протезирования (покрытия ортопедической коронкой) **гарантия предоставляется на срок 3 (три) месяца.**
- Разрушение коронки зуба (частичное или полное разрушение пломбы, зуба, выпадение пломбы) в течении гарантийного срока переделывается бесплатно;
- При повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, невозможности полной распломбировки, частичная возможность прохождения (нет возможности пройти часть канала на необходимую длину) — **гарантии нет.** На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 1 год).
- Извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие прорезания (перфорация) стенки корневого канала при лечении в другом лечебном учреждении — **гарантии нет.** На пломбу гарантия может быть предоставлена в полном объеме (т. е. на 1 год).
- Нарушение сроков (назначаются врачом) замены временных ортопедических конструкций с опорой на имплантаты на постоянные, влечет за собой отказ от гарантий со стороны исполнителя не только на временные ортопедические конструкции, но и на имплантаты. **Отсутствие постоянных ортопедических конструкций на имплантатах может привести к отторжению имплантатов.**

При наличии ограничивающих условий для предоставления полной гарантии на 1 год возможно предоставление комбинированной гарантии: отдельно на лечение корневых каналов, отдельно на поставленную пломбу.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т. е. с дня постановки постоянной пломбы).

В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны ООО «БМК». В рассмотрении таковых замечаний пациенту будет отказано.

В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-стоматологом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Оплата лечения проводится за счет пациента.

Гарантийный срок распространяется на время с момента постановки временной пломбы до запланированного визита к стоматологу для замены ее на постоянную.

Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но **не реже одного раза в год.**

## **5. Медицинские услуги, на которые не устанавливаются гарантийные обязательства**

5.1. Гарантийные обязательства Исполнителя не сохраняются, в случае аллергических реакций на материалы, используемые в ООО БМК при лечении, если Пациент не сообщил о них до начала лечения.

5.2. Гарантия не распространяется на износ материалов и конструкций и на повреждения, вызванные неправильным использованием, небрежностью или несчастным случаем.



5.3. На отдельные виды стоматологических услуг ввиду их специфики ООО «БМК» не устанавливает гарантийные сроки и сроки службы, так как это не представляется возможным:

- повторное лечение корневых каналов
- лечение зубов с диагнозом периодонтит
- профессиональная гигиена полости рта
- пародонтологическое лечение
- отбеливание зубов
- замена втулок (матриц) в съемных протезах
- хирургическое лечение (кроме имплантации)
- ортодонтическое лечение (кроме ретейнеров), включая элайнеры, каппы, брекет-системы

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Любые работы с зубами, корневые каналы которых ранее были лечены не в ООО «БМК»	1 неделя	1 неделя
2.	Случаи предоставления услуг по требованию пациента, расходящемуся с предложенным врачом планом лечения (о чем делается запись в истории болезни)	1 день	1 день
3.	Временная пломба	1 день	1 день
4.	Лечение кариеса жевательной поверхности зуба	12 месяцев	12 месяцев
5.	Лечение кариеса контактной поверхности малых и больших коренных зубов	12 месяцев	12 месяцев
6.	Лечение кариеса контактных поверхностей резцов с разрушением угла коронковой части зуба	12 месяцев	12 месяцев
7.	Лечение клиновидного дефекта и кариеса придесневой области	6 месяцев	6 месяцев
8.	Прямые композитные виниры	6 месяцев	6 месяцев
9.	Лечение постоянных сормировавшихся зубов, с восстановлением коронковой части зуба, разрушенной более чем на 1/3	6 месяцев	6 месяцев
10.	Лечение осложненного кариеса(пульпит, периодонтит) постоянных несормировавшихся зубов	1 месяц	1 месяц
11.	Лечение поверхностного и среднего кариеса временных (молочных) зубов	6 месяцев	6 месяцев



12.	Лечение осложненного кариеса с лечением корневых каналов и при ампутации пульпы	1 месяц	1 месяц
13.	Лечение временных(молочных) зубов с восстановлением коронковой части зуба, разрушенного более чем на 1/3	1 месяц	1 месяц

14	Пластмассовые протезы		
14.1.	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
14.2.	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	12 месяцев
15.	Протезирование на имплантатах	12 месяцев	12 месяцев
16.	Мостовидные протезы		
16.1.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
16.2.	из диоксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
17.	Бюгельное протезирование	12 месяцев	12 месяцев
18	Коронки:		
18.1.	из пластмассы	1 неделя	1 неделя
18.2.	из металлокерамики	12 месяцев	12 месяцев
18.3.	из драгоценного металла	12 месяцев	12 месяцев
18.4	Из диоксида циркония	12 месяцев	12 месяцев
19.	Напыление	6 месяцев	6 месяцев
20.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц

***В нашей клинике предпринимается всё возможное для обеспечения максимально высокого уровня квалификации исполнителей, применения самых результативных и наилучшим образом зарекомендовавших себя методик и технологий.***

***Просим Вас не забывать о том, что рекомендации врача после лечения являются необходимым условием предоставления гарантий.***