

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «БИОСТОМ»

_____ Вольвач Ю.Ю.

“3” ноября 2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ
О предоставлении гарантий в
ООО «БИОСТОМ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», другими законодательными нормативными актами в целях обеспечения граждан гарантиями на медицинские услуги надлежащего качества в Обществе с ограниченной ответственностью «Биостом» (далее – Общество, Биостом).

1.2. Всем получателям платных медицинских услуг Общества (далее – Пациент(ы)) гарантируется:

- предоставление актуальной и достоверной информации о состоянии здоровья Пациента, в объеме и в соответствии с установленным порядком (с учетом права и желания получать таковую по доброй воле);
- оказание услуг специалистами, имеющими необходимое образование и квалификацию, применение современных и эффективных диагностических и медицинских средств;
- учет показателей общего здоровья Пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана (планов) лечения;
- индивидуальный подход, включая подбор медикаментов и материалов, позволяющих свести к минимуму болевые ощущения, учитывающий возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- безопасность лечения, обеспечиваемую комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- соблюдение технологий лечения и эффективных средства контроля качества работы;
- применение разрешенных материалов, не утративших сроков годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;
- динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно рекомендациям СТАР);
- мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
- определение рисков повторения или обострения выявленных заболеваний;
- достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств).

1.3. Гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы):

1.3.1. Гарантийный срок – это период бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков, выявленных после лечения и возникших не по вине пациента. К устранимым недостаткам относят: подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

1.3.2. Срок службы – это период, в течение которого Общество обязуется обеспечивать пациенту возможность использования результата услуги по назначению и несет ответственность за существенные недостатки, возникшие после лечения не по вине пациента (пломба выпала, протез сломался и т.п.).

1.4. Не устанавливаются гарантийные сроки на следующие виды стоматологических работ (услуг):

- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
 - временная пломба;
 - временная коронка, временный мостовидный протез
 - некоторые виды ортодонтического лечения;
 - хирургические операции (резекция верхушки корня, установка имплантата и др.);
 - лечение воспаления десны и окружающих зуб тканей;
 - отбеливание зубов.
- 1.5.** 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.
- 1.5.1.** При выявлении после такого лечения недостатков работа будет переделана без дополнительной оплаты (лечение будет проведено повторно), если врачебная комиссия установит вину врача (неправильный диагноз, нарушение технологии лечения и т.п.). Таким образом, лечащий врач устанавливает прогнозируемые гарантии либо в виде сроков (гарантийные сроки и сроки службы), либо в виде процента вероятности успешности лечения.
- 1.6.** При установлении гарантийных сроков на выполненные работы (оказанные услуги), лечащий врач учитывает и разъясняет Пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии:
- состояние общего здоровья и возраст пациента;
 - объем выполненного рекомендованного плана лечения;
 - клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
 - сложность данного случая лечения;
 - достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а также выбранных вариантов лечения;
 - особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения.
- 1.7.** Гарантийные обязательства сохраняются при условиях:
- если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
 - если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие указания врача;
 - если пациент будет посещать бесплатные осмотры с частотой, рекомендованной врачом;
 - если в период лечения пациент не обращался за тем же лечением к специалистам другой клиники;
 - если при обращении за неотложной помощью в другую клинику пациент предоставит Обществу выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки, фиксирующие результаты вмешательства;
 - если выявленные недостатки работы врачей Общества будут исправляться врачами Общества;
 - если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.
- 1.8.** Гарантийный срок на каждую выполненную услугу фиксируется в «Медицинской карте стоматологического больного».

2. Средние гарантийные сроки и сроки службы

2.1. Терапевтическая стоматология.

- 2.1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита, косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), подготовка (лечение) зубов под протезирование.
- 2.1.2. Гарантийные сроки начинаются с момента завершения лечения (поставленная постоянная пломба; произведено постоянное пломбирование корневых каналов).
- 2.1.3. Сроки гарантии и службы при использовании композиционного светоотверждаемого материала*:

Виды работ	Гарантийный срок	Срок службы
Кариес на жевательной поверхности зубов	1 год	3 года
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 год	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1,5 года	2 года
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области.	1 год	2 года
Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 год	2 года

* Условия предоставления гарантии и ограничения:

- указанные гарантийные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30 % При КПУ > 18 – сроки снижаются на 50 %.
 - при неудовлетворительной гигиене полости рта — сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.
 - при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
 - при невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.
 - при бруксизме гарантия на все виды терапевтических работ (пломбы, вкладки, виниры) составляет 6 месяцев.
- 2.1.4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянном в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте Общества) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны Общества.
- 2.1.5. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом) 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 поставки временной пломбы до следующего запланированного визита врачу.
- 2.1.6. Для сохранения гарантийных обязательств Общества, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже 2 раз в год.
- 2.1.7. Пропуск контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.2. Ортопедическая стоматология.

- 2.2.1. Ортопедические работы разделяют на постоянные и временные. К временным ортопедическим работам относят: временные коронки, временные замещающие протезы. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью

в лечебной карте.

2.2.2. Сроки гарантии и службы при выполнении ортопедических работы*:

Виды работ	Гарантийный срок	Срок службы
Керамические реставрации		
На жевательной поверхности зубов	1 год	2 года
На контактной поверхности премоляров и моляров	1 год	2 года
Вкладки		
Из безметалловых материалов	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Коронки		
Ceres	1 год	2 года
Из диоксида циркония	1 год	2 года
E-max	1 год	2 года
Металлокерамические	1 год	2 года
Бюгельные протезы		
Частичные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
Полные съемные протезы	6 мес.	1 год

* Условия предоставления гарантии и ограничения:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50 %;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется;
- при протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения, сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются;
- в период срока гарантии и срока службы перебазировка протезов осуществляется на возмездной основе;
- временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные; если временные конструкции не заменены на постоянные не по вине Общества, гарантийные обязательства на Общество не распространяются.
- при бруксизме гарантия на все виды ортопедических работ (вкладки, коронки, виниры на собственных зубах и на имплантатах) составляет 6 месяцев.

2.2.3. Гарантийные обязательства Общества на выполненные ортопедические работы ограничиваются при наличии следующих диагнозов или случаев:

- Наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
- Наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания;
- При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования и желания пациента выполнить работу по определенной схеме врач имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц. Предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирование) выполняется за счет пациента.

2.2.4. До сдачи ортопедической работы, пациент имеет право требовать переделки/коррекции по следующим основаниям:

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

- 2.2.5. Гарантийные обязательства Общества сохраняются при условии соблюдения Пациентом условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).
- 2.2.6. Для сохранения гарантийных обязательств Общества, пациент обязан проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже 1 раза в год.
- 2.2.7. Пропуск контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению гарантии.

2.3. Ортодонтическая стоматология.

2.3.1. Общество гарантирует исправление зубов и прикуса, при выполнении следующих условий:

- пациент посещает стоматолога в согласованные сроки, с рекомендованной частотой;
- пациент соблюдает все рекомендации по использованию лечебного аппарата;
- пациент выполняет гигиенические правила и рекомендации лечащего врача;
- пациент соблюдает рекомендации по ношению удерживающего аппарата и проходит контрольные осмотры в установленные сроки (один раз в 4-6 месяцев).

2.3.2. Общество безоговорочно гарантирует:

- точность диагностики;
- выявление причины зубочелюстной аномалии;
- подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса;
- сохранность эмали зубов после снятия брекет-системы (при условии соблюдения гигиены полости рта);
- бесплатное устранение отклонений от планируемого результата на этапе ношения ретенционного аппарата (при соблюдении рекомендованного режима ношения аппарата).

2.3.3. Сроки гарантии и службы при использовании ретенционных аппаратов, после снятия брекет-системы:

Виды работ	Гарантийный срок	Срок службы
Каппа однослойная	8 мес.	1 год
Несъемные ретейнер	1 год	2 года
Вестибулярная пластинка	1 год	18 мес.

3. Средние проценты успешности лечения

3.1. Обработка и пломбирование корневых каналов.

3.1.1. При лечении каналов благоприятный результат достигается в 95 % случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от общей реакции организма и состояния зубов Пациента.

3.2. Постановка имплантатов.

3.2.1. Полное приживление имплантатов происходит в 99 % случаев. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 лет и более. Если после проведенной операции (до протезирования) происходит отторжение имплантата — пациенту возвращается 50% стоимости.

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

3.3.1. Общество гарантирует в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач):

- излечение гингивита;

- остановку развития заболеваний тканей, окружающих зуб.