

ГАРАНТИИ НА ИМПЛАНТАЦИЮ ЗУБОВ

1. Право Клиники самостоятельно устанавливать срок службы и гарантийный срок закреплено в п.1 и п.6 ст.5 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022 № 478-ФЗ) "О защите прав потребителей".
2. В соответствии со ст. 10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022 № 478-ФЗ) «О защите прав потребителей» Клиника доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии в виде информации на стенде в холле регистратуры, размещения на сайте, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, Информированных добровольных согласиях на лечение и т.п.

Устанавливаются два вида гарантии на имплантацию зубов:

- 1) **Гарантия Производителя (гарантия на техническое изделие)**— изготовитель конструкции обязуется поставлять сертифицированное на территории РФ изделие, без технических дефектов, которые не содержат опасных веществ, имеют правильную форму, а также гарантирует, что имплантат не сломается и будет соответствовать заявленным техническим характеристикам. Срок службы изделия от производителя составляет 1 год.

Имплантат вскрывается в кабинете врача, в присутствии Пациента. Пациенту после установки данного имплантата выдается на руки паспорт (сертификат качества) на данное изделие с вклеенным в него кодом на данный имплантат. Пациент обязан хранить паспорт в течение гарантийного срока на изделие.

Гарантия на технические изделия (имплантаты) составляет 1 год с момента установки имплантата(ов), при обязательном контрольном осмотре Пациента врачом 1 раз в три месяца в течение данного срока.

В случае осложнений, которые наступили из-за дефектов вживляемой конструкции, не произошедшей остеоинтеграции, производитель гарантирует замену изделий и оплату лечения Пациента при условии установления причинно-следственной связи в Заключении независимой медико-технической экспертизы.

- 2) **Гарантия Клиники (гарантия на медицинскую услугу)**— которая подразделяется на два вида:

2.1. Гарантия на коронку:

Коронка — часть конструкции, которая устанавливается наружно, крепится на абатмент. Она изготавливается из материалов с разными характеристиками, поэтому срок гарантии разный:

- **Коронка из пластмассы — гарантия не более 6 мес.;**
- **Коронка цельнокерамическая, на диоксиде циркония - 1 год;**
- **Коронка металлокерамическая - 1 год.**

Протез – это отдельная ортопедическая конструкция, которую устанавливают после вживления имплантата.

Гарантийные сроки на сам протез составляют:

- **6 месяцев - на адаптационный протез**
- **1 год – на постоянный протез, выполненный из более качественных материалов.**

Коронки из непрочных материалов могут подвергаться сколам, трещинам, со временем на них появляются поры, что не является дефектом оказания медицинской услуги и, в дальнейшем, их замена производится за счёт Пациента.

2.2. Гарантия на медицинскую услугу - гарантия Клиники на то, что все предоставляемые платные медицинские стоматологические услуги безопасны, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, что все периоды и этапы лечения проводятся на сертифицированном оборудовании, с соблюдением требований санитарно-эпидемиологического режима и будут проходить под контролем профессионального врача.

Клиника ООО «Камея+» гарантирует качество на медицинскую услугу в течение 1 года с даты оказания услуги.

Гарантия не распространяется: на операции остеопластики, синуслифтинг, а также на пластику мягких тканей. Данные хирургические вмешательства основаны исключительно с надеждой на регенерацию костной ткани Пациента, как она будет идти — целиком и полностью зависит от организма Пациента и не зависит от врача.

Пациент должен понимать, что существует риск отторжения имплантатов даже при соблюдении Клиникой всех предусмотренных стандартов оказания медицинской услуги.

Особенности организма Пациента, имеющиеся заболевания (например, сахарный диабет и гепатит), вредные привычки, повышают риск отторжения конструкции. Немаловажное значение имеет общее состояние полости рта, дёсен, объём и качество костной ткани.

В случае, если установленный имплантат (до проведения протезирования) не приживается в течение Одного года с даты его установки:

Клиника гарантирует, что произведет удаление данного имплантата и его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, бесплатно (т.е. за само изделие и медицинские услуги Пациент не оплачивает), при условии дальнейшего ортопедического лечения Пациента в Клинике и соблюдения Пациентом рекомендаций врача.

В случае, если установленный имплантат (до проведения протезирования) не приживается в течение более Одного года с даты его установки:

Клиника производит удаление данного имплантата и его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, за счёт Пациента , т.е. за само медицинское изделие и медицинские услуги Пациент оплачивает вновь, по действующему прейскуранту.

В случае, если установленный имплантат не приживается в течении более Одного года с даты его установки, а также после проведенного протезирования:

Клиника производит удаление данного имплантата, его замену на другой аналогичный имплантат, полученный от производителя, а также новые ортопедические работы за счёт Пациента , т.е. за само медицинское изделие, медицинские услуги и ортопедические работы Пациент оплачивает по действующему прейскуранту.

Каждая конкретная ситуация рассматривается индивидуально на врачебной комиссии.

В случае невозможности повторной имплантации Клиника гарантирует, что Пациенту будут возвращены денежные средства в размере ранее оплаченной им стоимости за имплантат (как медицинское изделие). Стоимость денежных средств, оплаченных Пациентом за медицинские услуги по установке имплантата и ортопедические работы возврату не подлежит. Удаление имплантата осуществляется за счёт Пациента.

Клиническая оценка состояния имплантата проводится на основе изучения следующих критериев:

- подвижность имплантата после срока интеграции;
- оголение витков имплантата в течение гарантийного срока;
- наличие воспаления в области имплантата (переимплантит);
- болевые ощущения в области имплантата в послеоперационном периоде.

Во всех случаях Пациенту гарантируется:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантантов;
- использование сертифицированных титановых имплантантов ведущих зарубежных фирм;
- безболезненность установки имплантанта;
- врачебный контроль за процессом приживления имплантанта.

Порядок и условия предоставления гарантий :

Гарантии Пациенту предоставляются только на тот объем услуг, которые были фактически оказаны Клиникой и отражены в амбулаторной карте Пациента.

Клиника предоставляет Пациенту гарантии на оказанные услуги при условии соблюдения последним следующих требований:

1. Полное выполнение Пациентом индивидуального плана и всех этапов лечения;
2. Прохождение Пациентом профилактических осмотров в Клинике в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
3. Первое гигиеническое наблюдение за состоянием протезов на имплантатах производится через месяц после установки постоянной конструкции.
4. Соблюдение Пациентом тщательной гигиены полости рта в соответствии с рекомендациями врача;
5. Проведение коррекции работы, выполненной Исполнителем, только в Клинике Исполнителя;
6. Незамедлительное обращение в клинику Исполнителя в случае появления дискомфорта в области проведенного лечения;
7. Предоставление выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других лечебно-профилактических учреждений, в случае обращения Пациента к ним за неотложной помощью;
8. Прохождение Пациентом рентгенографии полости рта по рекомендациям врача;
9. 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;
10. Если не скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения.

В случае нарушения Пациентом вышеуказанных условий, последний утрачивает право на предъявление требований к Клинике о выполнении гарантийных обязательств.

Гарантийные обязательства не устанавливаются при наличии факторов, на которые врачи клиники повлиять не могут: состояние здоровья Пациента, иммунитет, наследственность, анатомические особенности.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются показателем плохого качества услуги и основанием для предъявления претензий к Клинике, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований и санитарно-гигиенических мероприятий.

Гарантия аннулируется в следующих случаях:

1. Если Пациент не приходит на обязательные контрольные осмотры 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
2. Если Пациент не приходит в Клинику на обязательную профессиональную гигиену полости рта 1 раз в 3 месяца в течение срока гарантии.
3. При невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения
4. Если Пациент не предоставил достоверную информацию об общем состоянии здоровья.
5. Проведение Пациентом в других лечебных учреждениях коррекции работы, выполненной в Клинике.
6. Если Пациент в процессе лечения обращается к специалисту в другую клинику (ЛПУ) за консультацией по поводу правильного ведения настоящего лечения. В случае, когда эта критика принимается голословно и предъявляются материальные претензии, соблюдая морально-этические нормы и правила в медицине, Клиника вправе расторгнуть с Пациентом договор без возврата денежных средств за уже проведенное лечение;
7. В случае выявления или возникновения у Пациента в период гарантийного срока заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вследствие беременности, длительного приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий), которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих их тканях.
8. Если Пациент самостоятельно обращается в другое лечебное учреждение за оказанием ортопедических услуг или услуг, входящих в План лечения ООО «Камя+» и услуги ему оказывают в другом лечебном учреждении, данный факт означает односторонний отказ Пациента от исполнения условий Договора и влечёт за собой аннулирование всех гарантийных обязательств Клиники. Претензии не принимаются.
В этом случае Исполнитель также вправе расторгнуть договор и прекратить лечение Пациента. При этом Пациенту не производится возврат оплаченных денежных средств, как за изделие, так и за оказанные услуги.

Порядок обращения Пациентов по гарантийным случаям:

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент вначале должен незамедлительно обратиться (по телефону или лично) в Клинику, изложить суть замечаний и записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

Не обращаться за устранением возникшего дефекта в другую стоматологическую клинику\кабинет за исключением случаев, угрожающих жизни и здоровью Пациента. В противном случае, дефект объекта гарантии может быть подтвержден только экспертным медицинским заключением.

Все споры, разногласия или претензии, возникающие или касающиеся вопросов связанных с оказанием медицинской помощи решаются путем переговоров, на основании письменного заявления.

Лечащий врач извещает о данном случае главного врача Клиники (председателя Врачебной комиссии).

После осмотра Пациента лечащий врач, при необходимости, организует совместный осмотр Пациента членам ВК , которые принимают решение, считать ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

При несогласии Пациента с выводами врачебной комиссии и при не достижении согласия между сторонами, спор может быть передан на рассмотрение независимого эксперта, имеющего право и лицензию на занятие данной деятельностью или экспертов территориальных организаций Стоматологической ассоциации (общероссийской).

Исполнитель не принимает в качестве безусловного доказательства претензии по качеству медицинских услуг, в основе которых лежат медицинские записи, выданные специалистами (врачами) иных медицинских организаций , которые не являются врачами –экспертами и полученные Пациентом не в рамках проведения медицинской экспертизы.