



**ДВА** | стоматологическая  
**ДАНТИСТА** | клиника

# ГАРАНТИИ И БЕЗОПАСНОСТЬ



# ДОРОГОЙ ПАЦИЕНТ!



Мы рады, что вы выбрали стоматологическую клинику «Два Дантиста» для заботы о вашей улыбке, здесь вы можете быть уверены в каждом проведенном лечении. Гарантия, качество и безопасность пациентов для нас стоят на первом месте.

Почему это важно? Гарантия говорит о нашей ответственности за качество работы и вашем спокойствии. Она подтверждает использование только высококачественных материалов и современных технологий, а также высокий уровень квалификации и опыта наших специалистов.

С нами вы можете быть уверены, что ваша улыбка будет радовать вас долгое время!

Для нас крайне важно, чтобы вы чувствовали себя **в безопасности** как во время лечения, так и после него. Клиника «Два Дантиста» строго придерживается Закона о защите прав потребителей. Данные материалы составлены на основании [Положения о гарантиях при оказании стоматологических услуг в ООО «Твоя улыбка»](#).

В этом документе вы сможете узнать о случаях, когда действует гарантия, а также ознакомиться с установленными сроками службы наших работ и материалов. Ваше здоровье – наша приоритетная задача!



# ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ:

## СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:

Медицинские манипуляции, имеющие своей целью диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, результат которых нематериален, потребляется в процессе или после их оказания. Под стоматологическими услугами понимаются:

- осмотр полости рта
- лечение пульпы зуба
- лечение кариеса и некариозных поражений твёрдых тканей зуба
- обработка и пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение)
- профессиональная гигиена полости рта
- операция удаления зуба
- аутотрансплантация зуба
- лечение травмы зубов и мягких тканей челюстно-лицевой области
- амбулаторные хирургические операции
- установка дентального имплантата
- лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое)
- ортодонтическое лечение
- отбеливание зубов

## СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЕ РАБОТЫ:

Медицинские манипуляции, нацеленные на диагностику, лечение, профилактику стоматологических заболеваний, имеющие материальный (вещественный) результат, который способен сохранять свои физические (потребительские) свойства в течение установленного гарантийного срока.

Под стоматологическими работами понимаются:

- диагностические манипуляции (проведение цифровых контрольно-диагностических фотографий, контрольно-диагностических моделей) рентгенологические исследования и прочее)
- прямые композитные реставрации (пломбы)
- не прямые реставрации (вкладки, виниры)
- протезы съёмные и несъёмные, временные и постоянные
- съёмные ортодонтические аппараты
- ретейнеры несъёмные

## ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК:

Период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить требования заказчика, а заказчик вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;
- безвозмездного изготовления другой стоматологической работы из аналогичного материала, отвечающего стандартам качества;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы заказчиком, о чем делается запись в акте приема-передачи с одновременной подписью врача и пациента.

## СРОК СЛУЖБЫ:

Период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата стоматологической работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Срок службы результата работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию и безопасен; исчисляется со дня принятия результата работы Заказчиком, т. е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи (комплексной санации полости рта), о чем делается запись в медицинской карте пациента.

## НЕДОСТАТОК КАЧЕСТВА РАБОТЫ:

Это ее несоответствие тем целям, для которых результаты стоматологических работ обычно используются, а также требованиям стандартов.

## СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК:

Неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, Заказчик вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков.

## СКИДКА:

Снижение цены на платную медицинскую услугу, установленной действующим на момент повторного обращения за услугой прейскурантом Клиники при соблюдении пациентом условий, определенных настоящим Положением.

**Здесь и далее по тексту термины «Заказчик» и «Пациент» взаимозаменяемы. Термин «Заказчик» используется преимущественно для обозначения лица, обратившегося в медицинскую организацию, в юридических (договорных) отношениях с Клиникой. Термин «Пациент» применяется в контексте получения медицинской услуги и отношений с медицинской организацией (врачом)**

# ПРОГНОЗЫ УСПЕШНОСТИ ОКАЗЫВАЕМЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ:



## ПРИ ОБРАБОТКЕ И ПЛОМБИРОВАНИИ КОРНЕВЫХ КАНАЛОВ:

Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов благоприятный результат в среднем достигается в 90% случаев. Успех лечения корневых каналов при первичном лечении зубов без рентгенологического изменения 93% успеха. При первичном лечении зубов и изменением на рентгенограмме 70-80% успеха. При перелечивании ранее леченного, имеющего рентгенологическое изменения, успех 60-65%. При сочетании перелечивания ранее пролеченного канала зуба с хирургической операцией по удалению очага поражения из костной ткани успех 75%. Успех эндодонтического лечения временных зубов 93% при лечении методом пульпотомии и 80% при лечении методом экстирпации.



## ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ОПЕРАЦИИ КОСТНОЙ ПЛАСТИКИ:



На сегодняшний день успех аугментации на в/ч – 80-85%, аугментации на н/ч – 65-70%. Нормальный прирост костной ткани в области проведения аугментации по завершению лечения составляет 60-70% от объема первично внесенной собственной и (или) искусственной костной ткани. Иногда бывает, что операция проходит почти безрезультатно - остеопластический материал рассасывается, костная ткань не регенерирует. В этом случае необходимо повторить операцию, используя другие материалы.

## ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ГИГИЕНИЧЕСКОЙ ОБРАБОТКИ, ОТБЕЛИВАНИИ ЗУБОВ И ОРТОДОНТИЧЕСКОМ ЛЕЧЕНИИ:

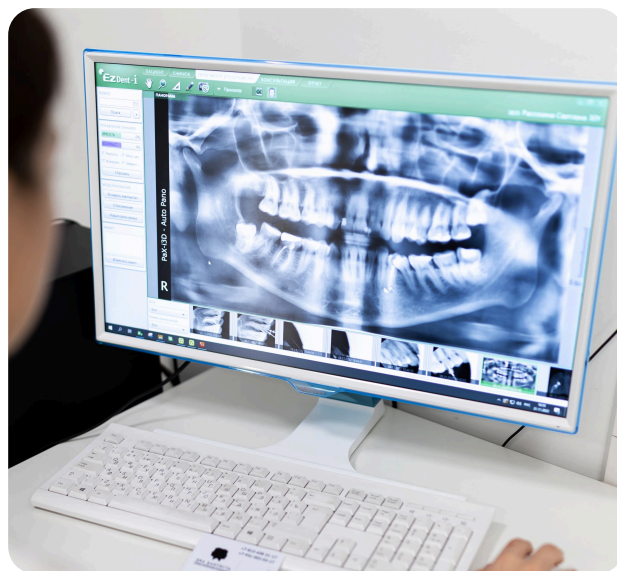
Мы гарантируем выполнение перечисленных манипуляций в соответствии с требованиями общепринятых стандартов и клинических рекомендаций.

## ПРИ ПОСТАНОВКЕ ИМПЛАНТАТА:

Срок приживаемости импланта составляет от 3-12 месяцев.

После подтверждения остеоинтеграции на рентгенологическом снимке, а также фиксации факта остеоинтеграции в истории болезни пациента, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

Среднестатистические показатели успешности остеоинтеграции имплантата 97-99%. курение, неудовлетворительная гигиена полости рта, бруксизм (ночное скрежетание зубами) являются основными факторами риска для остеоинтеграции имплантата. в случае неприживания имплантата повторная установка имплантата в рамках согласованного лечения осуществляется за счет клиники. при невозможности повторной имплантации сумма, внесенная за оплату имплантации, учитывается при протезировании.



## ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КЛИНИЧЕСКОГО ОТБЕЛИВАНИЯ:

ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПАЦИЕНТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ВРАЧА, ИЗЛОЖЕННЫХ В ПРАВИЛАХ ПОЛЬЗОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТАМИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, МЫ МОЖЕМ ГАРАНТИРОВАТЬ ДЛИТЕЛЬНОСТЬ СОХРАНЕНИЯ ЭФФЕКТА ОТБЕЛИВАНИЯ. КЛИНИЧЕСКИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ПОКАЗЫВАЮТ, ЧТО ЧЕРЕЗ 1-3 ГОДА ЭФФЕКТ ОТБЕЛИВАНИЯ СОХРАНЯЕТСЯ У 74% ПАЦИЕНТОВ, ЧЕРЕЗ 3-5 ЛЕТ – У 62% ПАЦИЕНТОВ.

## ПРИ ЛЕЧЕНИИ ЗАБОЛЕВАНИЙ ПАРОДОНТА:

ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ПАЦИЕНТОМ РЕКОМЕНДАЦИЙ ВРАЧА, ИЗЛОЖЕННЫХ В ПРАВИЛАХ ПОЛЬЗОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТАМИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, МЫ ГАРАНТИРУЕМ СНИЖЕНИЕ МИКРОБНОЙ НАГРУЗКИ, В РЕЗУЛЬТАТЕ ЛЕЧЕНИЯ ТКАНЕЙ ПАРОДОНТА В ОБЛАСТИ ОЧАГА ВОСПАЛЕНИЯ СТАНОВЯТСЯ СТЕРИЛЬНЫМИ, РЕЗКО ПОВЫШАЕТСЯ МЕСТНЫЙ ИММУНИТЕТ, ИСЧЕЗАЮТ СИМПТОМЫ ВОСПАЛЕНИЯ.

## КЛИНИКА ВЫПОЛНЯЕТ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПО УСТРАНЕНИЮ НЕДОСТАТКОВ В ВЫПОЛНЕННЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТАХ ПРИ УСЛОВИИ:



- ✔ Соблюдение и выполнение пациентом предписаний и рекомендации врачей Клиники
- ✔ Прохождения пациентом профилактических осмотров в соответствии с графиком – 1 раз в 6 месяцев
- ✔ Соблюдения пациентом гигиены полости рта в домашних условиях и проведением профессиональной гигиены полости рта у Исполнителя в соответствии с рекомендациями врача, но не реже 1 раз в 6 месяцев
- ✔ Незамедлительная явка на прием при возникновении осложнений



## КЛИНИКА НЕ ПРИНИМАЕТ НА СЕБЯ ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА И НЕ ПРОВОДИТ БЕСПЛАТНОГО ГАРАНТИЙНОГО ЛЕЧЕНИЯ, ЕСЛИ НЕДОСТАТОК ЛИБО СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК ИМЕЛ МЕСТО В РЕЗУЛЬТАТЕ (НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ):

ТРАВМЫ (СПОРТИВНОЙ, УЛИЧНОЙ, БЫТОВОЙ, ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ)

ПОПЫТКИ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО РЕМОНТА ИЛИ КОРРЕКЦИИ

ДОРОЖНО-ТРАНСПОРТНОГО ПРОИСШЕСТВИЯ (АВТОМОБИЛЬНАЯ АВАРИЯ)

НАЛИЧИЯ У ПАЦИЕНТА ЗАБОЛЕВАНИЯ «БРУКСИЗМ»

НАЛИЧИЯ У ПАЦИЕНТА ТЯЖЕЛОЙ СОМАТИЧЕСКОЙ ПАТОЛОГИИ (САХАРНЫЙ ДИАБЕТ И Т.Д.)

МНОГОПЛОДНАЯ БЕРЕМЕННОСТЬ

ВЫЯВЛЕНИЯ У ПАЦИЕНТА БЫСТРОПРОГРЕССИРУЮЩЕГО ГЕНЕРАЛИЗОВАННОГО ПАРОДОНТИТА

НЕСОБЛЮДЕНИЕ РЕКОМЕНДАЦИЙ ВРАЧА

ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ ПРИРОДНОГО И ТЕХНОГЕННОГО ХАРАКТЕРА

## ГАРАНТИЙНОЕ ЛЕЧЕНИЕ НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ ТАКЖЕ В СЛУЧАЯХ:

- ✓ **Эндодонтического перелечивания зубов**, первоначально пролеченных в других клиниках
- ✓ **Осложнений после эндодонтического лечения** зубов, возникших через год и позже
- ✓ **Выпадения временных коронок** в случае значительного разрушения зубов кариозным процессом
- ✓ **Осложнений после эндодонтического лечения** постоянных зубов с незавершенным формированием корней
- ✓ **Любого переделывания, доделывания, коррекции протезов** и иных ортопедических конструкций, изготовленных и установленных в других клиниках
- ✓ **Острых травм в челюстно-лицевой области** (полный или неполный вывих, перелом зуба, перелом альвеолярного отростка, перелом корня) в связи с невозможностью прогнозирования исхода заболевания

## НА БОЛЬШИНСТВО СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ В КЛИНИКЕ УСТАНОВЛЕНА СРЕДНИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ:

В случае несоблюдения условий, предусмотренных пунктом 3.1 настоящего положения, гарантийные обязательства не сохраняются, пациент не вправе ссылаться на недостатки, возникшие в результате несоблюдения указанных условий.

В случае отказа пациента от установки зубного протеза на установленный клиникой имплантат гарантийные обязательства не сохраняются.

Гарантийные обязательства на имплантат не сохраняются в случае, если коронка поставлена не в клинике.

Поломки, связанные с небрежным отношением к ортодонтической аппаратуре, ее потеря, не являются гарантийным случаем.



## В КЛИНИКЕ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ:

Наименование работ (услуг)	Гарантийный срок	Срок службы
<b>ТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>		
<b>Пломба из композитного светоотверждаемого материала:</b>		
Кариес на жевательной поверхности зуба (без восстановления контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности премоляров и моляров (с восстановлением контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков (с восстановлением контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	6 месяцев	1 год
Покрытие вестибулярной (губной, щечной) поверхности зубов всех групп	6 месяцев	1 год
Восстановление культи зуба (подготовка зуба к протезированию)	3 месяца	9 месяцев
<b>Пломбирование канала зуба при эндодонтическом лечении:</b>		
Пломбирование канала зуба	3 месяца	6 месяцев
<b>ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ</b>		
<b>Пломба из композитного светоотверждаемого материала:</b>		
Кариес на жевательной поверхности молочных/коренных зубов (без восстановления контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на жевательной поверхности молочных/коренных премоляров и моляров (с восстановления контактного пункта)	1 год	1 год 2 месяца
Кариес на контактной поверхности молочных/коренных резцов и клыков (с восстановлением контактного пункта)	1 год	1 год 6 месяцев
Кариес на контактной поверхности молочных/коренных резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	6 месяцев	1 год
Покрытие вестибулярной (губной, щечной) поверхности зубов всех групп	6 месяцев	1 год
Восстановление культи постоянного зуба (подготовка зуба к протезированию)	3 месяца	9 месяцев

## ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ

### Герметизация зубов:

Герметизация фиссур (наложение герметика)	3 месяца	9 месяцев
---	----------	-----------

### Пломбирование канала зуба при эндодонтическом лечении:

Пломбирование канала зуба	3 месяца	6 месяцев
---------------------------	----------	-----------

### Протезирование временных зубов:

Стандартная металлическая коронка	1 год	1 год 3 месяца
-----------------------------------	-------	----------------

Стандартная керамокомпозитная коронка	1 год	1 год 3 месяца
---------------------------------------	-------	----------------

Индивидуальная эстетическая коронка	1 год	1 год 3 месяца
-------------------------------------	-------	----------------

## ОРТОПЕДИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ (ПРОТЕЗИРОВАНИЕ ЗУБОВ)

### Вкладка:

Керамическая	1 год	1 год 6 месяцев
--------------	-------	-----------------

Из композитного материала	1 год	1 год 6 месяцев
---------------------------	-------	-----------------

Керамическая облицовка (винир)	1 год	1 год 6 месяцев
--------------------------------	-------	-----------------

Керамическая коронка, изготовленная методом спекания	1 год	1 год 6 месяцев
--	-------	-----------------

Блок коронок, мостовидный протез, изготовленные методом фрезерования с каркасом из оксида циркония	1 год	1 год 6 месяцев
--	-------	-----------------

### Коронки:

Металлокерамические	1 год	1 год 6 месяцев
---------------------	-------	-----------------

Диоксид циркония	1 год	1 год 6 месяцев
------------------	-------	-----------------

### Бюгельные протезы:

- с фиксацией при помощи кламмеров	1 год	1 год 6 месяцев
------------------------------------	-------	-----------------

- с фиксацией при помощи замковых креплений	1 год	1 год 6 месяцев
---	-------	-----------------

### Пластиночные протезы:

Частичный съемный протез	1 год	1 год 6 месяцев
--------------------------	-------	-----------------

Полный съемный протез	1 год	1 год 6 месяцев
-----------------------	-------	-----------------

Пластинка с зубами (бабочка) - 1-3 зуба	3 месяца	6 месяцев
---	----------	-----------

<b>Имплантационные протезы:</b>		
Временный абатмент	6 месяцев	6 месяцев
Шаровидный абатмент	1 год	1 год 6 месяцев
Индивидуальный абатмент из титана	1 год	1 год 6 месяцев
Индивидуальный абатмент из диоксида циркония	1 год	1 год 6 месяцев
Протез all-on-4/ all-on-6 (временный) из акрила с балкой TerraVare	6 месяцев	1 год
Протез металлокомпозит all-on-4/ all-on-6 (постоянный)	1 год	1 год 6 месяцев
Протез металлокерамический all-on-4/ all-on-6	1 год	1 год 6 месяцев
Протез из диоксида циркония all-on-4/ all-on-6	1 год	1 год 6 месяцев
<b>Съемные протезы на имплантате:</b>		
Съемный протез на имплантате	1 год	1 год 6 месяцев
Балка титановая	1 год	1 год 6 месяцев
<b>Окклюзионные шины и каппы:</b>		
Окклюзионная каппа	3 месяца	6 месяцев
Окклюзионная шина	3 месяца	6 месяцев
Каппа для отбеливания	1 месяц	3 месяца
<b>ОРТОДОНТИЯ</b>		
<b>Несъемная аппаратура:</b>		
Фиксация брекетов	2 месяца	6 месяцев
Фиксация ретейнеров	1 год	1 год
<b>Съемная аппаратура:</b>		
Пластиночные аппараты	3 месяца	6 месяцев
Капповые аппараты (индивидуальные)	6 месяцев	1 год
Капповые аппараты (стандартные)	1 год	1 год 6 месяцев

\* сроки службы распространяются только на комплексную стоматологическую помощь (комплексную санацию полости рта) и устанавливаются в индивидуальном порядке.

# ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ



На стоматологические услуги, полезные свойства которых потребляются в процессе их оказания, результаты которых не имеют материального выражения, не представляется возможным установить гарантийные сроки и сроки службы. Тем не менее, во всех перечисленных случаях клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи, а также дает определенные ниже прогнозы успешности проводимого лечения.



## ВО ВСЕХ СЛУЧАЯХ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ БЕЗУСЛОВНО ГАРАНТИРУЕТСЯ:

- ✓ Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья
- ✓ Проведение консультации и консилиума — как по медицинским показаниям, так и по требованию пациента
- ✓ Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи
- ✓ Учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций
- ✓ Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения
- ✓ Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения
- ✓ Безопасность лечения — обеспечивается соответствием стандартов JCI (Joint Commission International - международные стандарты качества и безопасности медицинских учреждений) комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов
- ✓ Точная диагностика
- ✓ Тщательное соблюдение технологий лечения
- ✓ Применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности
- ✓ Проведение контрольных осмотров
- ✓ Проведение профилактических осмотров
- ✓ Мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения
- ✓ Определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний

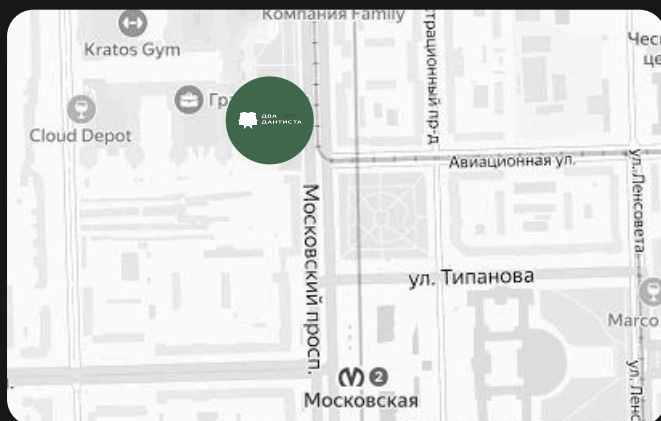
# НАШИ КОНТАКТЫ:

 +7 (812) 220-73-17

 [vk.com/dvadantista](https://vk.com/dvadantista)

 [dvadantista.ru](https://dvadantista.ru)

 Спб, Московский проспект , 183/185 лит Б



**«ДВА ДАНТИСТА»: КЛИНИКА,  
КОТОРУЮ СОВЕТУЮТ БЛИЗКИМ...**