

ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ
ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТОВ
О ценах И УСЛОВИЯХ ПРИЕМА
В СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ КЛИНИКАХ

Оглавление

	Стр.
Введение	2
1. Общие положения и требования.....	5
2. Функции администратора в продаже услуг пациентам.....	9
Информационная функция	
Рекламная функция	
Стимулирующая функция	
Аналитическая функция	
Имиджеформирующая функция	
3. Информация о цене услуг	12
4. Обоснование цен на услуги	14
5. Информация о предварительной консультации у врача.....	16
6. Информация о преимуществах стоматологической клиники.....	18
7. Наши преимущества в конкретных видах лечения и протезирования.....	20
Преимущества в лечении зуба	
Преимущества в лечении десен	
Преимущества при вживлении импланта	
Преимущества при удалении зуба	
Преимущества в протезировании	
Преимущества в ортодонтическом лечении	
8. Информация о гарантиях на различные виды услуг	26
Гарантии при постановке пломбы, виниров и вкладок	
Гарантии при лечении каналов	
Гарантии при лечении десен	
Гарантии при постановке имплантов	
Гарантии при удалении зуба	
Гарантии на несъемные керамические и металлокерамические конструкции	
Гарантии на съемные конструкции	
Гарантии на ортодонтическое лечение	
9. Информация о формах и сроках лечения и протезирования	31
10. Информация о скидках и бесплатной неотложной стоматологической помощи	32
11. Поведение администратора в нестандартных ситуациях.....	32
12. Алгоритмы работы администраторов с пациентами в ситуациях, когда пациент высказывает претензии по поводу лечения.....	33
13. О назначении, заполнении и хранении амбулаторной карты пациента.....	33
14. Информация о больничных листах и стоматологических экспертизах	34
15. Заключение Договора оказания стоматологических услуг.....	35
16. Информация об отбеливании зубов	36
Приложения:.....	
Приложение 1. Словарь терминов	39
Приложение 2. Ориентация в проблеме пациента (таблицы)	51

Введение

Информирование пациентов об услугах и условиях приема в клинике - самый важный аспект работы администраторов, от которого зависит престиж и благополучие фирмы и, следовательно, материальное положение всех ее сотрудников.

Назначение инструкции:

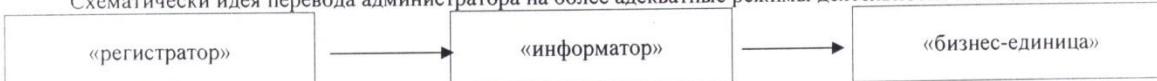
- выработать у администраторов единый стиль и тактику при информировании пациентов о цене услуг и условиях приема в стоматологической клинике;
- предотвратить вероятные ошибки, разнобой и неправильную аргументацию в этом аспекте их работы;
- показать наиболее эффективные варианты ответов на вопросы пациентов и способы разрешения напряженных ситуаций общения.

ЧЕСТНАЯ, ДОХОДЧИВАЯ, АРГУМЕНТИРОВАННАЯ информация о цене услуг и условиях приема показывает наше уважение к пациенту и позволяет ему с доверием относиться к фирме.

УМЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИ ГРАМОТНО общаться с пациентами - один из основных показателей профессионализма администратора.

Главная задача инструкции - помочь администраторам преодолеть стереотипы безликого, формального взаимодействия с посетителями клиники и перейти с уровня «регистратора» на уровень «информатора» и «бизнес-единицы», т.е. активного соучастника продаж услуг клиники и демонстрации ее конкурентных преимуществ.

Схематически идея перевода администратора на более адекватные режимы деятельности выглядят так:



Режим «регистратора» – стиль исполнения должностных обязанностей, перенесенный из обычной поликлиники, характеризуется пассивным стремлением записать пациента на консультацию.

В типичном случае взаимодействия с пациентами отмечается автоматизм и формализм: маска равнодушия на лице или «дежурная улыбка», отсутствующий взгляд, безразличный тон речи, нежелание проявить сочувствие и соучастие и понравиться пациенту. Возможен вариант «регистратора», для которого характерны любезность и стремление предоставить информацию, которую запрашивает пациент. Однако это еще не продавец услуг, овладевший соответствующими знаниями и умениями.

Как свидетельствует наш опыт, многие администраторы, работая в режиме «любезного» регистратора, вполне довольны собой, считают, что все знают и умеют. Но если объективно оценивать их работу, надо признать: улыбочками, хорошенечкими лицами и нежными голосами (что мы не исключаем) они компенсируют отсутствие подлинного мастерства в работе с клиентами. На все информационные запросы и поводы обращения пациентов по телефону или лично у них один дежурный ответ: «Вам надо записаться на консультацию». Однако пациент, позвонивший в клинику, рассчитывает на то, что ему дадут вполне содержательную информацию, чтобы решить, надо ли идти в эту клинику, имеет ли она конкурентные преимущества. Ответы на вопросы даются путанные, неполные, порой наивные, отнюдь не укрепляющие престиж клиники.

Основная установка, которую обязан усвоить администратор клиники такая:

Администратор должен знать и понимать в стоматологии не меньше, чем пациент, когда-либо лечившийся у стоматолога или ознакомившийся с информацией в рекламе или в популярных источниках.

Чтобы администратор смог работать эффективно, его надо подготовить к режиму «информатора».

Режим «информатора» отличается тем, что содержание и форма информирования становится основным способом привлечения пациентов в клинику.

В идеале «информатор» знает предмет своей деятельности – стоматологические термины и понятия, виды услуг, оказываемых в клинике. Он доступно излагает запрошенные сведения, стремится удовлетворить информационные запросы пациента, установить с ним контакт и произвести хорошее впечатление за счет своих знаний и содержательного информирования.

Режим «бизнес-единицы» – характерен для администратора, который явно способствует получению прибыли, поскольку активно ведет продажу услуг. Для этого он умело вовлекает пациента в диалог, выявляет его реальный (вероятный) повод обращения в клинику, рассказывает об имеющихся вариантах решения проблемы, их стоимости и гарантиях на каждый вид лечения.

Установка, которой руководствуется администратор в режиме бизнес-единицы:

Прежде чем пригласить пациента на консультацию, надо вовлечь его в диалог и сообщить ему информацию, необходимую и достаточную для осознанного принятия решения лечиться именно в этой клинике, поскольку она способна наилучшим образом решить его проблему.

Подчеркнем: администратор в режиме «бизнес-единицы» сообщает информацию, необходимую и достаточную для осознанного принятия решения лечиться в клинике, он не ограничивается ответами на вопросы пациента. Знакомит с технологическими возможностями клиники, которые в принципе могут быть рекомендованы врачом в данном случае, поясняет, из чего складывается стоимость лечения, какие обстоятельства учитывает врач, определяя гарантии, сообщает о содержании консультации. В работе «бизнес-единицы» важнейшую роль играет

психологическая составляющая: администратор «входит» в проблему пациента, проявляет сопричастность и тем самым располагает к себе, владеет техникой убеждения. Так создается преимущество по сравнению с администраторами клиник-конкурентов. Они, весьма вероятно, работают в режиме «регистратора» или «информатора», в чем клиент убедится, если позвонит или обратится к ним непосредственно.

Как показывает практика, действуя методом проб и ошибок, хороший «администратор-информатор» может сложиться после 4-5 лет работы, а «бизнес-единица» – после 6-8 лет. Это при наличии требуемых задатков – интеллектуальных, эмоциональных, волевых, нравственных, характерологических. Если же управлять процессом становления администратора, обеспечить его необходимыми инструкциями и алгоритмами, можно значительно сократить период подготовки члена команды, способного выполнять самостоятельную роль в формировании доходов клиники и повышении уровня ее конкурентной способности.

Примечание к “Введению”.

Общим смыслом данной инструкции должны руководствоваться все работники фирмы в официальных или неофициальных разговорах о цене услуг и условиях приема. Разнобой и противоречия по этому важнейшему вопросу следует исключить.

1. Общие положения и требования

1.1. Администратор руководствуется данной инструкцией в телефонных переговорах и личном общении с пациентами в холле.

1.2. Из практики информирования пациентов о ценах и услугах следует, по возможности, исключить общение по принципу “вопрос-ответ”.

Такое взаимодействие недостаточно эффективно, поскольку администратор играет в нем пассивную роль: упускает возможность войти в проблему пациента и сообщить всю необходимую в его случае информацию, не упраждает его нежелательные реакции или трудности восприятия.

1.3. Обшаясь с пациентом, надо вовлечь его в диалог, преследуя такие основные цели:

- * Установить и поддерживать по ходу разговора доверительный контакт.

Для этого всегда необходимо:

- внимательно слушать пациента и давать сигналы своей включенности в разговор,
- вникать в его слова,
- упреждать сомнения и затруднения,
- искренне стараться понять его проблему,
- показывать готовность помочь в ее решении.

- * Заинтересовать услугами клиники.

Для этого, по возможности, необходимо:

- показывать весь спектр услуг, выполняемых в фирме,
- сообщать об уникальности фирмы и ее достижениях.

- * Убедить решить свою проблему именно в этой клинике.

Для этого, по возможности, необходимо:

- показать, что с пациентом будут работать профессионалы высокой квалификации,
- информировать о преимуществах клиники, показателях качества работы и гарантиях, строго придерживаясь рекомендаций, которые даны в инструкции.

1.4. Обшаясь с пациентом в форме диалога непосредственно или по телефону, необходимо:

- * свободно целиком или частично (в зависимости от ситуации) воспроизводить основную информацию:
 - о консультациях,
 - о преимуществах клиники
 - о качественных показателях лечения,
 - о гарантиях,
 - о скидках, действующих в клинике всегда и в данный период времени,
 - о льготах (для постоянных пациентов, студентов, пенсионеров)
 - о средних сроках лечения (при выявлении вероятной реальной проблемы пациента).
- * уместно и непринужденно вставлять в разговор сведения убеждающего воздействия, которые показывают особенности обслуживания в клинике.

Например:

«Мы даем гарантии на все виды услуг, учитывая такие обстоятельства: состояние общего здоровья пациента, объем выполненного рекомендуемого плана лечения, сложность клинического случая, состояние полости рта, используемые технологии и варианты лечения»,
«Клиника несет ответственность за качество своих работ»,
«Врач раз в полгода бесплатно проводит профилактические осмотры своих пациентов»,
«Мы выполняем самые сложные виды лечения и протезирования»,
«Лечение у нас безопасное».

- * активно реагировать на вопросы и высказывания пациента, а именно:
 - быстро оценивать их с точки зрения полноты, конкретности,

- задавать там, где надо, уточняющие вопросы,
- упраждать и договаривать то, что недосказано пациентом и может вызвать у него сомнение, недоверие, непонимание, нежелание слушать дальше,
- уместно включать разговорные формы:
внушающего действия: «не беспокойтесь»,
 «будьте уверены»,
 «в этом можно не сомневаться»,
 «по этому поводу у нас не бывает проблем»,
 «мы постараемся сделать все возможное, чтобы не разочаровать вас».,

присоединения: «я Вас понимаю» ... при разговоре о высоких ценах, если пациенту приходится ждать записи на прием к специалисту и т.п.
 «в данном случае я советую вам»... как можно быстрее обратиться к доктору, сначала прийти на консультацию, записаться на консилиум, где будут доктора разного профиля и т.п.

1.5. Поддерживая диалог с пациентом, необходимо давать аргументированную информацию по интересующим его вопросам.

Аргументированная информация содержит обоснование того, что предлагается или разъясняется пациенту.

Например приглашение на консультацию:

Неаргументированные формы

«Приходите на консультацию, врач скажет Вам о стоимости лечения»

«У нас предварительная консультация, которая проводится перед лечением»

«Что Вам надо лечить конкретно, скажет только врач на консультации.

Аргументированные формы

«Стоимость лечения зависит от степени разрушенности зуба, что определит врач на консультации, и может составить от ... до ... рублей, что будет зависеть от объема и характера работы, о чем расскажет врач».

«У нас проводится предварительная консультация. На ней доктор диагностирует состояние Ваших зубов и согласует с Вами стоимость и план лечения».

«Как Вы понимаете, только врач может определить, что у Вас конкретно и что надо лечить, поэтому целесообразно посетить консультацию. Врач поставит диагноз, согласует с Вами план и стоимость лечения».

1.6. Информируя пациентов об услугах и отвечая на вопросы пациентов, не следует использовать формулировки, содержащие отрицание, и напротив, надо употреблять формулировки, содержащие позитивные утверждения.

Например:

Не следует говорить

“У нас не ставят пломбы, мы восстанавливаем зубы”

“Мы не лечим детей”.

“Мы не отбеливаем зубы”

Следует говорить

“Мы ставим пломбы по новой технологии, которая принципиально отличается от пломбировки зуба в привычном понимании. Предварительно зуб тщательно обрабатывается, материал точно подбирается по цвету, послойно наносится на зуб, и каждый слой отверждается при помощи светового луча. В результате зуб обретает первоначальную форму, прочность и естественную окраску. Такова технология восстановления зуба”.

“Мы лечим подростков. Маленьких детей с острой болью мы рекомендуем направлять в детские стоматологические клиники, где для этого есть специальное оборудование”.

“Мы восстанавливаем естественный цвет Ваших зубов путем снятия зубных отложений и пигментов. При этом применяются безопасные технологии и специальные пасты”.

1.7. В общении с пациентами категорически запрещается в прямой или косвенной форме негативно оценивать профессиональный уровень или личностные качества врачей и ассистентов.

Нельзя давать такие советы:

“Рекомендую Вам записаться к врачу ХХ”,

“Лучше попасть на прием к врачу ХХ”,

“Подождите, когда у врача ХХ появится время, чем записываться к кому-либо другому”.

1.8. Для достижения взаимопонимания с пациентом руководствуйтесь перечисленными ниже правилами:

Слушая пациента:

- Будьте внимательны к его словам и показывайте, что Вы слышите то, что он говорит, используя техники обратной связи «здесь и сейчас».
- Дайте ему закончить мысль, фразу, не перебивайте вопросами, выбирай для этого подходящие моменты.
- Показывайте Ваше желание понять его проблему, задавайте уточняющие вопросы.
- Начинайте с ответа на вопрос пациента, употребляя при этом слова или выражения из только что услышанного вопроса.
- Следите за тем, чтобы не приписывать пациенту своих представлений о его проблеме.
 - Приглашайте главного или любого свободного врача для ответа на вопросы пациента, если на них нельзя не ответить, и в то же время, если они касаются профессиональных моментов лечения, мер профилактики или оказания неотложной помощи.

Адресуя свои высказывания пациенту:

- Формулируйте мысли точно, однозначно и непротиворечиво.
- Говорите спокойно, уверенно, приветливо и понятно.
- Следите за тем, чтобы Ваш голос звучал бодро, без оттенков усталости, нетерпения или раздражения.
- Следите за дикцией: четко произносите слова, свое имя.
- Передавайте мысли короткими предложениями (плохо воспринимается фразы, состоящие более чем из 15 слов, с большим количеством причастных и деепричастных оборотов, подчиненных предложений).
- Задавайте краткие вопросы - 7-9 слов (более длинный вопрос теряет однозначность).
- Избегайте сокращений слов и предложений, которые могут изменить смысл информации.
- Избегайте отрицательных высказываний, не начинайте ответ на вопрос с отрицания.
- Используйте только общеупотребляемые медицинские термины.
- Помните об интересах пациента и особенно старайтесь понять наиболее значимые из них.
- Чтобы быть убедительным в аргументации, ориентируйтесь на наиболее значимые интересы пациента.
- Подчеркивайте общность интересов клиники и пациента.
- Избегайте доводов в ущерб интересам пациента.
- Называйте имеющиеся в клинике варианты, из которых доктор будет делать адекватный выбор, чтобы пациенту было легче принять решение в пользу лечения в вашей клинике.
- Избавьтесь от привычки упрекать пациентов в чем-либо, читать им мораль.
- Будьте терпеливы.
- Помните: каждое Ваше слово либо укрепляет престиж фирмы, либо вредит ей.

Давайте пациентам «упакованную информацию».

«Упаковывать» информацию – значит сообщить клиенту все необходимые сведения по интересующему его вопросу, сообщив необходимые подробности и упредив возможные уточнения. Например, администратор сообщает о том, что надо пройти пробу на аллергию: по какому адресу, как доехать, дни, часы работы, перерыв на обед, стоимость услуги, наличие очереди, сколько надо ждать результаты.

- 1.9. Беседуя с пациентом о его проблеме, рекомендуется придерживаться следующей схемы (последовательность пунктов указывается условно, но обязательными являются 1-ый, 2-ой и 5-ый пункты):

1. Установить контакт с пациентом и поддерживать его в течение всего разговора.
2. Сориентироваться в проблеме пациента.
3. Проанализировать психологическую ситуацию обращения пациента: каково его состояние, отношение к клинике, восприятие цен, наличие негативного стоматологического опыта и т.д.
4. Выработать совместное решение, убедить пациента устраниить его проблему в этой стоматологической клинике.
5. Завершить контакт психологически грамотно: поблагодарить за звонок, пригласить к дальнейшим контактам.

Наличие в сознании администратора этих элементов и отражение их в разговоре с пациентом позволяет:

- вести аргументированное общение по любому из аспектов проблемы,
- убеждать пациента, т.е. делать его соучастником формулируемого вывода, решения, с которым он должен согласиться.

2. Функции администратора в продаже услуг пациентам.

Администраторы, наряду с руководителем клиники или фирмы, врачами и ассистентами, снабженцами и прочим персоналом, являются звеном в цепочке действий по продаже услуг и зарабатыванию денег.

Администратор находится в самом начале взаимодействия стоматологического учреждения с пациентами. От того, насколько правильно он понимает и исполняет свои многогранные и ответственные обязанности, зависит впечатление пациента "на входе" в фирму (клинику) и принятие им решения - воспользоваться или нет услугами именно здесь. Следовательно, основным показателем эффективности деятельности администратора является запись пациента на консультацию или прием. В терминах рыночных отношений это означает: успешно продать товар. Отсюда и главный критерий его профессионализма - продажа услуг.

Что означает научиться продавать услуги?

Это умение предполагает успешное выполнение ряда функций:

- информационной
- рекламной
- стимулирующей
- аналитической
- имиджобразующей

2.1. Информационная функция.

Осуществляя данную функцию, администратор входит в доверительный контакт с пациентом и сообщает ему об услугах и аспектах деятельности (фирмы) клиники, которыми он интересуется или которыми его надо заинтересовать для того, чтобы он принял решение записаться на консультацию или прием.

Для успешного осуществления информационной функции администратору необходимо знать:

- словарь с основными стоматологическими терминами
- содержание услуг в разных аспектах стоматологии
- условия записи к врачам на консультацию и лечение
- условия оплаты услуг
- применяемые технологии и материалы
- средние сроки лечения и протезирования
- гарантии
- скидки.

При исполнении информационной функции:

1. Своевременно и аргументировано информируйте пациентов о тех изменениях, которые могут происходить в клинике, если эти изменения затрагивают их интересы. Например: изменение режима работы клиники в предпраздничные дни, отпуск у специалиста, открытие своей зуботехнической лаборатории, приобретение новой технологии лечения и т.п.
2. Будьте всегда точны в передаче информации пациентам, врачам и коллегам.
3. Пожелания, претензии и критику пациентов воспринимайте внимательно, с благодарностью, обязательно фиксируйте их и передавайте руководству для принятия решений.

2.2. Рекламная функция.

Осуществляя данную функцию, администратор в *выгодном свете* показывает пациенту разные направления деятельности фирмы и персонала, применяемые технологии и материалы, качество выполнения работ и обслуживания, преимущества в оказании тех или иных видов услуг. В холле администратор осуществляет внутреннюю рекламу: корректно предлагает пациентам листовки, в которых сообщается о новшествах – новая технология и материал, оборудования в кабинетах. Такая информация готовится и обновляется менеджером по продаже. Администраторы делают отметку в сервисной карте пациента о том, что с данной информацией он ознакомлен, чтобы не докучать ему повторным информированием. (Сервисная карта – обязательный атрибут продвинутой клиники, все представители передней линии – администраторы, врачи и ассистенты - фиксируют в ней различные сведения о пациенте, которые следует учитывать в последующих контактах).

2.3. Стимулирующая функция.

Администратор побуждает пациентов решать свои проблемы в этой стоматологической клинике с использованием ее возможностей. Основным средством воздействия здесь становится убеждение.

Исполняя стимулирующую функцию, администратор убеждает пациента в том, что:

- его проблема будет решена наилучшим образом, в удобное для него время
- клиника обладает рядом достоинств, которые обеспечивают эффективное лечение и качественное протезирование
- необходима предварительная консультация
- целесообразно провести своевременное лечение, что выгодно для него
- целесообразно посещать профилактические приемы, ибо это способствует укреплению его здоровья

- ему выгодно лечиться в одном месте, лечиться и наблюдать у одного врача. Это позволяет повысить качество лечения и получить обоснованные гарантии.

Стимулируют пациента сделать свой выбор в пользу этой стоматологической клиники следующие качества администратора:

1. Профессионализм - уровень компетенции, адекватность реагирования на его проблему и показатели надежности ее решения.
2. Отзывчивость - желание быстро и пунктуально обслужить.
3. Сочувствие - индивидуальное внимание и эмоциональное отношение.
4. Соучастие - готовность практически помочь ему в решении проблем (найти время для лечения, вызвать такси, если пациент плохо чувствует себя после лечения, максимально быстро организовать консультацию, лечебный прием в удобное для него время).
5. Умение доказать надежность клиники - осуществление лицензированных форм деятельности, применение сертифицированных технологий и материалов, соблюдение сроков их годности, наличие дипломированных специалистов в разных областях стоматологии.
6. Умение показать высокий уровень обслуживания - уважительный стиль общения персонала с пациентами и между собой, соответствие деловому имиджу, порядок в холле, хорошее состояние документов, сопровождающих пациента от «входа» до «выхода».

2.4. Аналитическая функция.

На всех этапах взаимодействия с пациентом администратор обращает внимание на его индивидуальные особенности как партнера по общению, анализирует и учитывает их, старается вести себя адекватно его ожиданиям, контролирует процесс и результаты взаимодействия.

Исполняя аналитическую функцию, в контакте с пациентом администратор определяет и учитывает такие его особенности:

отношение к клинике, персоналу, услугам, ценам, гарантиям,
сообразительность, эмоциональность, доверчивость, решительность,
напряжение, спешку волнение, боязнь, страх,
выстраивает диалог с пациентом с учетом его индивидуальности, в результате чего появляются
нужные слова, сравнения, примеры, факты, аргументы, тон беседы.

2.5. Имиджеобразующая функция.

Основная цель создания профессионального имиджа заключается в том, чтобы администратор вызвал доверие к себе и клинике у каждого пациента.

Администратор может вызвать доверие к себе в том случае, если всем стилем своего поведения (верbalного и невербального) соответствует притязаниям пациентов, их ожиданиям найти подобающий уровень обслуживания.

Для реализации имиджеобразующей функции администратору необходимо:

-знать свои обязанности и четко исполнять их;
-быть коммуникабельной личностью, то есть обаятельной, располагающей к общению и доверительным контактам;
-придерживаться общепринятых этических норм в общении с пациентами, сотрудниками клиники, в отзывах о конкурентах;
-обладать аудио-визуальной культурой: приятное звучание голоса, умелое использование интонаций, приятная наружность, умение модно и со вкусом одеваться, умение изящно двигаться;

Соответствие стиля поведения администратора ожиданиям пациента вызывает доверие к администратору и, следовательно, к клинике.

3. Информация о цене и стоимости услуг

3.1. В процессе общения с пациентами следует различать два понятия:

- цена на конкретные виды услуг в клинике, которые называет администратор, сверяясь с прейскурантом;
- стоимость лечения (или стоимость прочих работ), которую определяет врач.

3.2. Администратор называет пациентам только цены на виды услуг, руководствуясь прайсом.

В то же время администратор должен указать пациенту логику, которой руководствуется доктор в определении стоимости лечения: он будет складывать цены отдельных позиций прайса и называть итоговую сумму.

Примеры. 1. Стоимость лечения зуба может включать оплату за пролеченные каналы плюс оплату за восстановление коронковой части зуба.

2. Стоимость имплантации будет слагаться из цены за имплант, плюс его установка, плюс предварительное удаление разрушенного зуба.

3.3. Перед тем как говорить пациенту о ценах на услуги, администратор обязательно дает пояснение:

“Я могу назвать только по прайсу цены на различные (отдельные) виды услуг в нашей клинике. Полная стоимость лечения зависит от его объема, выбранного варианта и сложности в каждом конкретном случае. Поэтому стоимость Вашего лечения сможет определить только врач на предварительной консультации. Он осмотрит Вас, объяснит, как и что лучше всего сделать в Вашем конкретном случае, а затем обсудит и согласует с Вами план и стоимость лечения”.

3.4. Администратор всегда стремится информировать о ценах на услуги и логике образования стоимости, независимо от того, спрашивает пациент об этом или нет.

Информируя пациента о ценах и логике образования стоимости услуг, мы тем самым четко ориентируем его на предстоящие затраты и предоставляем возможность принять взвешенное решение о посещении предварительной консультации врача.

Можно прервать попытку информирования о ценах на интересующие пациента услуги лишь в том случае, если он скажет, что этот вопрос его не интересует, не имеет значения.

Примечание:

1. У каждого администратора должен быть комплект прейскурантов на услуги.
 2. Прейскурант, действующий в клинике, находится на стойке администратора, он доступен пациентам. Когда пациент интересуется прейскурантом, администратор должен предложить свою помощь, чтобы помочь разобраться в нем, обращая внимание на минимальные, средние и максимальные цены на интересующие пациента услуги.
 3. Администратор следит за тем, чтобы “забывчивый” пациент не унес с собой прейскурант.
- 3.5. Прежде чем информировать пациента о ценах на услуги следует, по возможности, выяснить, что конкретно интересует (беспокоит) пациента, с какой проблемой он обратился.

Постановка пломбы
Лечение зуба
Лечение десен
Исправление дефектов зубов
Протезирование и т.д.

Предварительная ориентировка в проблеме пациента позволяет администратору выбрать оптимальный вариант информирования о ценах на услуги: указать те из них, которые обязательны или весьма вероятны в данном случае, и в то же время не сообщать те из них, которые явно не относятся к данному случаю.

3.6. Информируя пациентов о ценах и стоимости, следует различать два понятия:

- ✓ *повород обращения в клинику, заявленный пациентом администратору,*
- ✓ *реальный повод, который, по всей вероятности, выявят врачи.*

Примечание. Подготовленный администратор легко справляется с задачей перехода от проблемы, заявленной пациентом, к вероятной реальной проблеме. Помогают ему в этом таблицы, разработанные нами с участием специалистов (Приложение 2).

Доктора вашей клиники должны предварительно уточнить таблицы, убрать из них варианты лечения, которые в клинике не используются, и добавить имеющиеся.

Администраторы должны свободно ориентироваться в проблемах пациентов, изложенных в соответствующих схемах. Это показатель их профессиональной подготовки как бизнес-единиц.

3.7. Внимательно выслушав заявленную пациентом проблему (повород обращения), администратор задает уточняющие вопросы, чтобы попытаться выявить вероятную реальную проблему. Только в этом случае он может назвать конкретную цену по прайсу.

Например. Пациент спрашивает, сколько стоит поставить пломбу. Чтобы сориентировать его в цене, надо уточнить, что конкретно беспокоит: зуб болит, болел когда-либо, лечились ли каналы. После ответов на уточняющие вопросы, становится ясно, можно ли ограничиться информацией о ценах на постановку пломбы или надо сказать еще о вероятном лечении каналов и предупредить о логике подсчета стоимости, которой будет руководствоваться врач. Иначе можно оченьdezориентировать пациента, назвав ему только – цены на постановку пломб. Нередко это становится причиной того, что пациент считает себя обманутым – администратор назвал одну стоимость, а врач - совсем другую, значительно большую.

3.8. Выясняя проблему пациента (что его беспокоит, что он намерен лечить, администратор ни в коем случае не должен действовать за врача.

Запрещается:

- пытаться ставить диагноз или строить вслух догадки на этот счет;
 - высказывать какие-либо конкретные предположения о возможном объеме, плане и стоимости предстоящего лечения. (Например: "У Вас, наверное, всего лишь кариес", "Возможно дело обойдется постановкой пломбы", "Наверное, Вам придется удалить зуб");
 - строить вслух догадки о возможном изменении состояния пациента, основываясь на его жалобах;
 - давать пациенту какие-либо советы относительно мер профилактики и самолечения;
 - в качестве аргументов использовать ссылки на собственный опыт лечения, опыт знакомых и других пациентов;
 - употреблять в беседе с пациентом стоматологические термины, которые требуют профессионального объяснения;
 - высказывать предположения, которые могут вызвать у пациента страх или тревогу по поводу его состояния и жалоб;
 - давать оценку лечения в других стоматологических клиниках города
- 3.9. Если пациент смог назвать свою проблему, администратор указывает возможные варианты ее лечения, которые имеет клиника, из которых врач будет рекомендовать наиболее подходящий. (Приложение 2).

На данном этапе беседы с пациентом цели администратора таковы:

- дать пациенту представление о предстоящем лечении;
- ознакомить пациента с ценами на услуги, которые возможны в его случае;
- показать наличие разных вариантов лечения, которыми располагает клиника, - это момент активных продаж;
- показать пациенту целесообразность посещения консультации врача, где будет проведена квалифицированная диагностика, будет выбран адекватный вариант лечения и конкретизирована его стоимость;
- психологически подготовить пациента к восприятию реальной стоимости своего лечения, которая будет названа врачом на консультации.

Примечание:

В Приложении 2 к этой инструкции приводятся схемы с наиболее типичными проблемами (обращениями) пациентов и соответствующие им варианты их устранения

3.10. В то же время администратору следует обратить внимание на такие проблемы или жалобы пациента, когда необходимо посоветовать немедленно, как можно быстрее обратиться к врачу.

Можно сказать следующее:

"При таких жалобах, как у Вас, рекомендуется срочно обратиться к стоматологу, чтобы не возникло осложнений. Если Вы хотите воспользоваться услугами нашей клиники, я посмотрю удобное для Вас время посещения врача".

Примечание:

Если в вашей клинике нет удобного для пациента времени записи к врачу для оказания неотложной помощи, администратор советует срочно обратиться в другой стоматологический центр города.

3.11. Указав пациенту возможные варианты проявления его проблемы и соответствующие цены на услуги, администратор еще раз напоминает:

"Я назвал(а) возможные варианты проявления проблемы, подобной Вашей, и цены на соответствующие услуги. Напоминаю, что объем и характер Вашего лечения определит только врач на предварительной консультации. Он согласует с Вами план и стоимость лечения".

3.12. Поняв, что цены на услуги высоки для пациента, что он не готов или не в состоянии оплачивать их в настоящее время, администратору надлежит обязательно "смягчить ситуацию".

В зависимости от содержания разговора и пола пациента можно посоветовать:

- пойти для начала на консультацию к врачу и с ним определить возможные этапы лечения,
- предложить решать свои проблемы поочередно - сначала наиболее актуальные, а спустя некоторое время - остальные,
- подумать, а затем принять решение и позвонить к нам еще раз,
- обратиться к знакомым, которые лечились у нас, чтобы убедиться в качестве наших работ.

4. Обоснование цен на услуги в клинике.

4.1. Если пациент задает в **ОБЩЕЙ ФОРМЕ** вопросы о ценах на услуги в клинике, например: «Почему у Вас цены выше, чем в других стоматологических клиниках?», «Почему у Вас такие высокие цены?» и т.п., следует отвечать так:

Цены в клинике определяются тем, что у нас:

- * во-первых, применяются самые современные, дорогостоящие технологии и материалы, которые позволяют достичь очень высокого качества выполнения любых работ и превосходных эстетических результатов;
- * во-вторых, работают очень высококвалифицированные специалисты, труд которых оплачивается высоко;
- * в-третьих, пациентам гарантируется безболезненность и безопасность лечения, что обеспечивается благодаря применению новейших достижений в отечественной и зарубежной медицине.

4.2. Если пациент задает в **КОНКРЕТНОЙ ФОРМЕ** вопрос, почему у Вас такие высокие цены, например, на постановку пломб, протезирование и т.д., надо дать разъяснение в рамках проблемы, которая интересует пациента.

«Цена на постановку пломб определяется тем, что у нас:

- * во-первых, применяется новейшая технология постановки пломбы методом послойного восстановления зуба. Предварительная обработка зуба производится очень тщательно и бережно высококачественными мелкими алмазными борами и инструментами, это позволяет минимально травмировать живые ткани зуба. Материал послойно накладывается на зуб. При этом используется множество его оттенков для воссоздания природного его естества. И этому способствует высоко художественные способности наших специалистов. Каждый слой затвердевает под воздействием светового луча. Выпадение материала исключено, так как он соединяется с тканями зуба на микронном уровне. В результате восстановленный зуб обретает прочность и не отличается от остальных;
- * во-вторых, постановку пломб осуществляют очень квалифицированные врачи, труд которых оплачивается высоко;
- * в-третьих, при постановке пломб применяются зарубежные прочные и биологически нейтральные материалы;
- * в-четвертых, обеспечивается безболезненность и безопасность лечения;
- * в-пятых, гарантированы бесплатные профилактические осмотры 1 раз в полгода».

«Цена на ортопедические конструкции определяется тем, что у нас:

- во-первых, используются и строго соблюдаются самые современные и прогрессивные технологии, применяются высокоточные алмазные инструменты, качественные материалы;
- во-вторых, все виды протезирования осуществляют опытные, квалифицированные врачи, одаренные художественными способностями, труд которых высоко оплачивается;
- в-третьих, исключен неправильный выбор ортопедической конструкции или погрешности при ее изготовлении;
- в-четвертых, обеспечивается безболезненность и безопасность лечения;
- в-пятых, гарантированы бесплатные профилактические осмотры 1 раз в полгода».

«Цена на хирургические операции (например, удаление зуба) определяется тем, что у нас:

- во-первых, для проведения любой, самой сложной хирургической операции имеется полный стерильный набор высококлассных инструментов, которые позволяют высокоэффективно провести манипуляции с минимальной травмой;
- во-вторых, хирургические операции проводят квалифицированные стоматологи-хирурги, труд которых оплачивается высоко;
- в-третьих, применяются новейшие технологии высокоэффективные лекарственные препараты, после удаления зуба;
- в-четвертых, обеспечивается эффективность, безболезненность и безопасность лечения
- в-пятых, гарантированы бесплатные профилактические осмотры 1 раз в полгода;
- в-шестых, гарантирован круглосуточно бесплатный прием в случае возникновения какого-либо осложнения: боли, кровотечения, воспаления».

«Цена на лечение заболеваний тканей, окружающих зуб (тканей пародонта) определяется тем, что в нашей фирме:

- * во-первых, применяется комплекс новейших методов диагностики и лечения, используются новейшие инструменты, материалы и лечебные препараты;
- * во-вторых, лечение каждого пациента осуществляется по индивидуальному плану, с учетом особенностей его заболевания, общего состояния здоровья отражающихся на объеме лечения;
- * в-третьих, лечение осуществляют высококвалифицированные врачи разных специальностей: пародонтолог, хирург, терапевт, ортопед, труд которых оплачивается высоко;
- * в-четвертых, обеспечивается безболезненность и безопасность лечения;
- * в-пятых, гарантированы бесплатные профилактические осмотры 1 раз в полгода;
- * в-шестых, гарантирован круглогодичный бесплатный прием в случае возникших осложнений».

5. Информация о предварительной консультации у врача

5.1. Общаясь с пациентом, уместно подчеркивать, что любая форма консультации у врача в нашей фирме по своей сути является предварительным обследованием.

5.2. В зависимости от степени сложности проблемы пациента и его пожеланий администратор предлагает:

1. Либо обычную предварительную консультацию, в которой принимают участие лечащий врач и, при необходимости, главный врач клиники.

Обычная консультация рекомендуется в случае:

- первичного обращения пациента в фирму;
- повторного обращения после длительного перерыва.

2. Либо консилиум, расширенную предварительную консультацию, в которой принимают участие главный врач клиники, а также один или несколько специалистов разного профиля (в зависимости от проблемы пациента) - терапевт, хирург, ортопед, пародонтолог, ортодонт.

Расширенная консультация уместна в случае, если пациент нуждается одновременно в услугах различного профиля: терапевтическое, ортодонтическое лечение, протезирование, хирургическое вмешательство.

5.3. Сообщая пациенту о предварительной консультации у врача, администратор убеждает в ее целесообразности.

При этом приводятся следующие аргументы:

«На консультации врач:

1. диагностирует состояние Ваших зубов, десен и других тканей полости рта;
2. определит и согласует с Вами объем и ориентировочную стоимость лечения;
3. предложит Вам возможные варианты, рекомендуемый план и сроки лечения, а затем согласует с Вами выполняемый план лечения, который Вы захотите осуществить;
4. в случае необходимости, тут же сделает компьютерный снимок зуба (за дополнительную плату);
5. при недостатке информации для постановки диагноза направит Вас на дополнительное обследование в различные медицинские учреждения города (например, на анализ крови, аллергологические пробы, рентгенологические снимки и т.п.), а также на консультацию к специалистам не стоматологического профиля.

Предварительная консультация позволяет:

врачу - наиболее эффективно использовать время, отводимое на лечение (врач не тратит его для знакомства с Вашим случаем, согласования этапов и стоимости лечения);

ассистенту - заранее подготовить инструменты, необходимые для Вашего лечения;

Вам - сориентироваться в этапах и стоимости лечения».

5.4. Если пациент назвал свою проблему или она была уточнена с участием администратора (например, лечение кариеса, каналов, необходимость протезироваться и т.д.), то убеждать его в целесообразности консультации следует с учетом конкретной, выявленной проблемы.

Для этого в аргументации, изложенной в пункте 5.3., надо изменить позицию 1. и сделать необходимые дополнения. Например, в случае вероятного лечения кариеса (постановки пломбы), администратор отвечает:

“На консультации врач:

- определит степень разрушенности зуба (зубов), который (которые) беспокоят Вас;
- определит, если это возможно, причину возникновения кариеса. Иногда она связана с состоянием организма, особенностями питания, ухода за зубами.

|| - диагностирует состояние других ваших зубов и десен, что позволит упредить появление новых проблем, или своевременно решить их".
Далее в своем ответе администратор руководствуется текстом пункта 5.3. - с позиции 2 до позиции 5 включительно.
5.5. Информируя о консультации, надо избегать оборотов речи и фраз, которые мешают пациентам понимать суть дела.

Например:

Не следует говорить

Следует говорить

"*Вам сначала надо пойти на консультацию (посетить консультацию)*"

- Не ясно, для чего нужна консультация.

"*Перед лечением врач проконсультирует Вас и скажет...*"

- Можно понять, что в один день будет проведена консультация и сразу начнется лечение.

"*О подробностях лечения и его стоимости Вам скажет врач (стоматолог) на предварительной консультации*".

"*В назначенный день и час врач предварительно проконсультирует Вас о состоянии полости рта, определит и согласует с Вами стоимость и план лечения. И после этого назначит на лечение, но если окажется свободное время, оставит на лечение сразу после консультации, если вы пожелаете*".

6. Информация о преимуществах клиники

6.1. Если пациент задает вопрос о преимуществах Вашей клиники, например, "Чем Ваша клиника лучше других стоматологических клиник?" - администратору следует ограничиться ответом:

|| «У нас работает более врачей - специалистов разного профиля (терапевты, хирурги, ортопеды, ортодонты, пародонтологи), столько же ассистентов врача-стоматолога, ... администраторов, имеется зуботехническая лаборатория.

Все кадры отбираются на конкурсной основе. Почти все врачи-стоматологи и зубные техники знакомились с опытом работы за рубежом.

Клиника оборудована современной медицинской техникой, применяются только лучшие сертифицированные материалы и технологии лечения и протезирования зубов».

Приложение к п.6.1.

Вышеизложенную информацию администратор не сообщает в следующих случаях:

когда разговор ведется по телефону и при этом администратору поступает много звонков,
когда к администратору непосредственно одновременно обращается 2 или более пациентов,

6.2. Если понятно, что пациент намерен обратиться в вашу клинику и при этом проявляет повышенный интерес к ее преимуществам (особенностям), то администратор приводит следующие дополнительные аргументы:

- Все виды работ выполняются по современным технологиям с отличным результатом качества.
- Специалисты фирмы достигают отличных результатов в лечении зубов и десен, в протезировании, исправлении дефектов прикуса. Такие результаты возможны благодаря тому, что в фирме строжайшим образом выдерживаются 7 основных показателей качества - это:
 1. точная диагностика,
 2. тщательное соблюдение технологий,
 3. обязательный контроль процесса и результатов лечения,
 4. безопасность лечения,
 5. превосходный эстетический результат,
 6. безболезненность и повышенный комфорт,
 7. новейшие, прочные, безопасные материалы.

Все это в комплексе обеспечивает преимущества клиники и цены на наши услуги.

Примечание к п.6.2.

При необходимости любой из аргументов, отражающих преимущества клиники, администратор может развернуть и конкретизировать с целью: лучше проинформировать пациента, стимулировать его выбор.

рекламировать клинику, ее услуги и специалистов, сформировать в сознании пациента положительный имидж клиники. Все это позволяет в итоге побудить клиента "купить" стоматологическую услугу именно у нас.

6.3. Если в разговоре с пациентом возникает необходимость более подробно рассказать о том или ином показателе качества, обуславливающем преимущества клиники, администратор может приводить следующие аргументы:

Первый показатель качества - точная диагностика.

Точная диагностика является гарантией качественного и успешного лечения, протезирования, а также предупреждает появление возможных осложнений в ходе лечения.

Именно поэтому врачи нашей фирмы самым тщательным образом перед лечением проводят предварительное обследование пациента.

Врач обязательно выявляет общее состояние здоровья пациента, его возможное влияние на сохранение зубов и десен, на процесс и последствия лечения.

При необходимости в ходе диагностики делаются рентгеновские компьютерные снимки (при необходимости, по направлению врача - ортопантомограмма, другие дополнительные обследования).

Предварительное обследование проводит лечащий стоматолог. При необходимости, в зависимости от сложности проблемы, в диагностике могут принимать участие, хирург, ортопед, пародонтолог, ортодонт, главный врач.

Второй показатель качества - тщательное соблюдение технологий.

Все технологии, применяемые в нашей фирме, позволяют достичь отличных результатов:

- в лечении
- в протезировании
- при исправлении дефектов прикуса,
- при проведении чистки зубов,
- в лечении заболеваний тканей пародонта,
- при оказании косметических стоматологических услуг.

Наши технологии позволяют очень бережно обрабатывать зуб, минимально травмировать его живые ткани. Применяемые технологии позволяют достичь максимальной точности повторения размеров, формы и цвета зубов пациента при их восстановлении или создании протезов.

Все технологии, по которым работают наши специалисты, - самые современные, точные, сложные и поэтому дорогие. В государственных учебных заведениях этим технологиям пока не учат.

О сложности наших технологий и тщательности их соблюдения свидетельствует то, что:

- врач и ассистент работают в четыре руки,
- кабинеты оборудованы точной, сложной, современной аппаратурой,
- все врачи и ассистенты прошли специальное обучение современным технологиям,
- многие врачи и зубные техники обучались за рубежом.

Третий показатель качества - обязательный контроль процесса и результата лечения:

- в ходе лечения врач осуществляет компьютерный контроль наиболее ответственных выполняемых процедур;
- после лечения каждый пациент имеет право один раз в полгода бесплатно посетить своего врача и проверить результат лечения;
- если после лечения пациент почувствует малейший дискомфорт, врач принимает его бесплатно и по возможности вне очереди;
- врачи на производственных конференциях обсуждают результаты приема всех своих пациентов за смену.

Четвертый показатель качества наших работ - безопасность лечения (максимально возможная при современных достижениях медицины):

- каждому пациенту предоставляется полный индивидуальный набор стерильных инструментов, который вскрывается в его присутствии на приеме;
- используются одноразовые иглы и шприцы, стаканчики и салфетки;
- проводится многоуровневый контроль стерилизации;
- врач и ассистент работают в масках и одноразовых перчатках;
- кабинеты стерилизуются несколько раз в день.

Пятый показатель качества наших работ – превосходный эстетический результат.

- при восстановлении зубов и изготовлении протезов подбираются такие материалы, которые полностью соответствуют естественному цвету зубов пациента;
- осуществляется шлифовка, полировка, чистка зубов;
- устраняются любые внешние дефекты;
- работы выполняют врачи, обладающие высокохудожественными способностями.

Шестой показатель качества работ - безболезненность и повышенный комфорт лечения:

- пациент не чувствует, как вводится анестезирующее вещество в мягкие ткани, потому что десна в месте вкотла предварительно смазывается анестезирующим гелем. Анестетики используются

небольшими дозами, подбираются индивидуально в зависимости от возраста, склонности к аллергии, состояния здоровья и самочувствия в день приема;

- стоматологические установки действуют практически без шума и вибрации, устраниют влагу во рту и неприятные запахи при обработке зуба;
- пациент в кресле располагается горизонтально, что позволяет ему расслабиться, а врачу и ассистенту работать более эффективно.

Седьмой показатель качества - новейшие прочные и безопасные материалы:

- они постоянно обновляются благодаря непосредственным контактам с самыми авторитетными фирмами-производителями и с научно-исследовательскими центрами;
- они имеют сертификаты качества и строго соответствуют сроку годности.

6.4. Информируя пациентов об услугах и преимуществах своей стоматологической клиники, недопустимо прямо или косвенно принижать профессионализм врачей, качество лечения и уровень обслуживания клиник-конкурентов, критиковать госбюджетные клиники или частные стоматологические центры.

Подобная практика наносит ущерб престижу нашей клиники в глазах пациентов, журналистов и оппонентов. Надо ограничиваться освещением фактов, наших достижений в области технологий, качества лечения и протезирования, избегая, по возможности, сравнений с конкурентами.

В качестве аргументов при объяснении преимуществ клиники в сравнении с другими клиниками можно использовать только объективные факты, изложенные в официальных документах (инструкции, рекомендации и т.д.) и заверенные руководителями.

Например:

Не следует говорить

Следует говорить

“Уровень наших технологий на порядок выше тех, которые предлагаю другие клиники города”.

“У нас используются новейшие зарубежные технологии, которые позволяют максимально учитывать все индивидуальные особенности каждого пациента и достигать при этом высокого качества всех работ”.

7. Преимущества в конкретных видах услуг.

Наши преимущества в лечении зуба

В случае, если

- “Выпала пломба”
- “Откололась часть зуба”
- зуб частично разрушен
- карIES

требуется

- Восстановление коронковой (видимой) части зуба

Мы не просто пломбируем зуб, но восстанавливаем его целостность, анатомическую форму и естественный цвет.

Применяемая у нас технология принципиально отличается от постановки пломбы в привычном понимании.

Предварительная обработка зуба производится очень тщательно и бережно, чтобы сделать минимальным неизбежное травмирование живых тканей зуба.

Материал подбирается под цвет здоровых зубов и послойно накладывается на зуб.

Каждый слой затвердевает под воздействием светового луча. “Выпадение” материала исключено, т.к. он соединяется с тканями зуба на микронном уровне.

Врач, как скульптор, воссоздает изначальную анатомическую форму зуба, его естественный цвет

В случае, если

- “Болит зуб”
- пульпит
- периодонтит

требуется

- Лечение корневой части зуба

Во многих случаях нам удается предотвратить удаление зуба, что возможно благодаря тщательной и бережной обработке и герметизации его каналов.

Наши клиники оснащены всеми инструментами, необходимыми для обработки каналов любой длины, кривизны и разветвленности.

Проводится тщательная герметизация каналов с использованием материалов, которые биологически нейтральны для тканей, окружающих зуб, и организма в целом. В необходимых случаях мы применяем материалы, обладающие лечебными противовоспалительными свойствами.

На каждом этапе диагностики и лечения осуществляется компьютерный контроль качества обработки и заполнения каналов.

Применяемые у нас технологии позволяют в ряде случаев выполнять распломбировку ранее леченного канала. Это дает возможность провести повторное

и полупрозрачность.

В результате восстановленный зуб обретает прочность и не отличается от остальных.

лечение каналов, а не удалять зуб, как это делается чаще всего в стоматологической практике.

Наши преимущества в лечении десен

В случае, если

- десны кровоточат, воспалены, отекли
- оголены зубы
- зубы расшатаны

требуется

Лечение тканей, окружающих зуб (тканей пародонта)

При лечении заболеваний тканей, окружающих зуб, в нашей фирме достигаются отличные по сегодняшним меркам результаты. Это возможно благодаря комплексному применению новейших методов, инструментов, материалов и лечебных препаратов.

Сочетание общих и специальных методов обследования позволяет:

- составить индивидуальный рекомендуемый план лечения;
- учесть особенности заболевания десен, общее состояние здоровья и пожелания пациента.

Сочетание хирургических, терапевтических и ортопедических методов лечения позволяет:

- устранить основные причины воспаления тканей;
- нормализовать их состояние;
- полностью удалить воспаленные ткани;
- не травмировать здоровые ткани, окружающие зуб.

Составление индивидуального плана диспансерного учета и проведение плановых профилактических осмотров позволяет:

- своевременно контролировать ход лечения;
- достичь сотрудничества врача и пациента в процессе лечения.

Наши преимущества при вживлении имплантата (импланта)

В случае, если

- утрачен зуб
- нет опорного зуба для установки несъемного протеза

требуется

вживление имплантата

Это титановый стержень, который вводится в кость челюсти и служит основой для установки металлокерамической коронки или протеза.

В зависимости от проблемы пациента вживление имплантата позволяет:

- восстановить утраченный зуб, не обтачивая предварительно соседние зубы;
- установить несъемный протез, что лучше съемного (имплант при этом выступает в качестве дополнительной опоры);
- улучшить фиксацию съемного протеза (имплант при этом выступает в качестве опоры).

У нас применяются имплтанты, которые можно вживлять сразу после удаления зуба и тут же установить на них временную коронку.

Наше преимущество в том, что мы достигаем приживление импланта (в 95% случаях) благодаря:

- максимальному учету анатомических особенностей полости рта и общего состояния здоровья пациента;
- использованию титанового импланта, который:
 - ✓ наиболее биологически совместим с тканями полости рта;
 - ✓ наиболее популярен на сегодняшний день в мировой практике;
- врачебному контролю в послеоперационный период.

В случае отторжения импланта до начала протезирования, мы полностью возвращаем ранее оплаченную сумму денег. Либо пациенту предлагается повторное вживление импланта за счет фирмы.

Наши преимущества при удалении зуба

Удаление зуба производится безболезненно, что возможно благодаря наличию разных средств анестезии, подбираемых с учетом индивидуальных особенностей пациента и клинической ситуации.

Для лучшего заживления и предотвращения осложнений, а они возможны после любого хирургического вмешательства:

- строго соблюдается режим стерильности;
- используются высокоеффективные противовоспалительные лекарственные препараты.

Наша клиника располагает полным набором современных хирургических инструментов, используемых при удалении зубов любой величины, позволяющих учитывать индивидуальные особенности полости рта пациента. Все это позволяет минимизировать травму.

Наши преимущества в протезировании

1. НЕСЪЕМНЫЕ ОРТОПЕДИЧЕСКИЕ КОНСТРУКЦИИ

A. Постановка безметалловой керамической конструкции

Восстановление зубо-челюстной системы зависит от правильного выбора ортопедической конструкции и качества ее изготовления. Неправильный выбор или погрешности при изготовлении могут привести к нежелательным последствиям, в том числе к расшатыванию и потере здоровых зубов.

У нас в клинике это исключено, потому что здесь используются передовые технологии, работают только высококвалифицированные врачи и техники.

Вас интересует постановка виниров

Это несъемная изящная керамическая накладка, которая закрепляется с внешней стороны передних сломанных, потемневших или изменивших свое положение зубов.

Вас интересует постановка одиночной керамической коронки

Это такая коронка, которая сделана из керамики и цементируется на предварительно обработанном зубе.

В нашей клинике виниры изготавливаются строго в соответствии с формой, цветом зубов пациента и его пожеланиями.

В результате достигаются те достоинства, которыми обладает эта конструкция:

- высокий эстетический результат
- минимальное травмирование зуба при установке.

В нашей клинике керамические коронки изготавливаются строго в соответствии с формой, цветом зубов пациента и его пожеланиями.

В результате реализуются все достоинства такого вида коронок:

- исправляются дефекты зуба;
- восстанавливаются его функции;
- достигается высокий эстетический результат.

На период изготовления постоянных конструкций Вам могут поставить временную коронку (временный протез), который скроет Ваш дефект. Вы не будете испытывать затруднений в общении.

Б. Постановка металлокерамических конструкций

Восстановление зубочелюстной системы зависит от правильного выбора ортопедической конструкции и качества ее изготовления. Неправильный выбор или погрешности при изготовлении могут привести к нежелательным последствиям, в том числе к расшатыванию и потере здоровых зубов.

В нашей клинике это исключено, потому что здесь используются передовые технологии, работают только высококвалифицированные врачи и техники.

Вас интересует постановка одиночной металлокерамической коронки

Это такая коронка, которая изготавливается из металлического каркаса, облицованного керамикой.

Вас интересует постановка мостовидного протеза

Это несъемная конструкция, состоящая из нескольких металлокерамических коронок или искусственных зубов, которая фиксируется на опорных зубах и восполняет недостающие между ними зубы.

Вас интересует постановка мостовидного протеза с опорой на импланты

Это несъемная конструкция, состоящая из нескольких металлокерамических коронок или искусственных зубов, которая фиксируется либо на имплантатах (т.е. вживленных в кость челюсти титановых стержнях), либо на импланте и опорных зубах и восполняет недостающие между ними зубы.

Изготовленные у нас металлокерамические коронки имеют ряд достоинств:

- они представляют собой естественное повторение зуба как по форме, так и по цвету;
- соединение коронки и зуба делается совершенно гладким, без зазоров между краем коронки и корнем зуба, при этом граница зуб - коронка не определяется визуально, а также без специальных методов обследования.

Таким образом, благодаря точнейшему соединению коронки и зуба, достигается идеальный эстетический результат, но главное:

- исключается развитие в будущем воспаления десны вокруг коронки из-за скопления микробов на стыке коронки и зуба;
- обеспечивается сохранность зуба под коронкой (т.к. исключаются заболевания зуба под коронкой, вызванные попаданием под нее воздуха, пищи, микрофлоры и т.д.).

На период изготовления постоянной конструкций Вам могут поставить временную коронку (временный протез), который скроет Ваш дефект. Вы не будете испытывать затруднений в общении.

Если пациент особо интересуется деталями и стоимостью постановки металлокерамических конструкций, то можно привести дополнительные аргументы:

Идеальное соединение коронки и зуба доступно только при очень высокой точности изготовления коронки. Выполнение в нашей фирме работ с таким высоким качеством возможно потому, что у нас:

- имеется новейшее зарубежное оборудование в зуботехнических лабораториях;
- строго соблюдаются технологии на всех этапах протезирования;
- достигается высокая точность обработки зуба;
- используются очень качественные материалы ведущих фирм-производителей. При этом:
 - слепочные материалы последнего поколения позволяют точнейшим образом отобразить все детали обработанного зуба;
 - биологически нейтральный металл, используемый при изготовлении каркаса коронки, не дает усадки в процессе литья;
 - керамическая масса, наносимая на металл, обладает высокой прочностью и богатым спектром цветов и оттенков;
 - многокомпонентные цементы последнего поколения позволяет прочно и надежно фиксировать конструкции.

2. СЪЕМНЫЕ ОРТОПЕДИЧЕСКИЕ КОНСТРУКЦИИ

Восстановление зубочелюстной системы зависит от правильного выбора ортопедической конструкции и качества ее изготовления. Неправильный выбор или погрешности при изготовлении могут привести к нежелательным последствиям, в том числе к расшатыванию и потере здоровых зубов.

В нашей фирме это исключено, потому что здесь имеются передовые технологии и работают только высококвалифицированные врачи и техники.

A. Постановка частичного съемного протеза

Это такой протез, который применяется при отсутствии нескольких рядомстоящих зубов, когда невозможно установить несъемный мостовидный протез или имплант.

Вас интересует изготовление
частичного съемного
пластинчатого протеза

Этот протез состоит из искусственных зубов, расположенных на пластинке, изготовленной из специальной пластмассы под цвет десны.

Вас интересует
изготовление
бюгельного протеза

В отличие от съемного пластинчатого протеза, в бюгельной конструкции вместо широкой пластиинки используется тонкая металлическая изящная дуга, благодаря которой пациент легче привыкает к протезу.

По сравнению со съемным пластинчатым протезом, бюгельный протез:

- * обладает лучшей фиксацией;
- * лучше восстанавливает жевательную функцию;
- * более удобен в использовании;
- * более гигиеничен;
- * более прочен и долговечен.

Бюгельный протез с кламмерами
крепится к опорным зубам при помощи специальных крючков (т.н. кламмеров).

Бюгельный протез с аттачменами

крепится при помощи специальных замков (т.н. аттачменов) к металлокерамическим коронкам, которые устанавливаются на опорные зубы. Благодаря такому способу крепления достигаются надежная фиксация протеза и хороший косметический результат - замков не видно, ибо они находятся внутри протеза.

Преимущество нашей фирмы в том, что при изготовлении этих конструкций используются:

- искусственные зубы немецкой фирмы IVOCLAR, которые
 - ✓ обладают высокой прочностью и хорошими косметическими характеристиками;
 - ✓ подбираются строго в соответствии с формой и цветом зубов пациента и его пожеланиями (возможен выбор из 60 стандартных наборов зубов).
- пластмасса, которая обладает более высокой прочностью и не оказывает раздражающего действия на десну. При ее изготовлении применяется технология литьевого прессования, что исключает образование пор и трещин, а следовательно, и образование очагов инфекции в полости рта.

B. Постановка полного съемного протеза

Этот съемный протез используется при полном отсутствии зубов на верхней или нижней челюсти. Он состоит из 14 искусственных зубов, расположенных на широкой пластинке, изготовленной из специальной пластмассы, имитирующей цвет и форму десны.

Преимущество нашей клиники в том, что при изготовлении этих конструкций используются:

- искусственные зубы немецкой фирмы IVOCLAR, которые
 - ✓ обладают высокой прочностью и хорошими косметическими характеристиками;
 - ✓ подбираются строго в соответствии с формой и цветом зубов пациента и его пожеланиями (возможен выбор из 60 стандартных наборов зубов).
- пластмасса, которая обладает более высокой прочностью и не оказывает раздражающего действия на десну. При ее изготовлении применяется технология литьевого прессования, что исключает образование пор и трещин, а следовательно, и образование очагов инфекции в полости рта.

Этот протез хорошо восстанавливает жевательную и эстетическую функции и очень точно повторяет анатомию десны.

Наши преимущества в ортодонтическом лечении

В случае, если

- “Неровно растут зубы”
неправильный прикус
требуется
установка конструкций для коррекции прикуса
и неровно расположенных зубов.

В нашей клинике особое внимание уделяется точной диагностике.

Мы проводим подробный анализ снимков зубов, челюстей, черепа и делаем компьютерный расчет прогноза лечения.

Точный диагноз и правильный план лечения позволяет нам добиваться отличных результатов:

- красивые ровные зубы,
- правильный прикус,
- улучшение эстетики лица, улучшение профиля.

Врачи нашей клиники регулярно участвуют в международных конгрессах, проходят обучение и повышение врачебного уровня у ведущих специалистов мира, что позволяет:

- использовать последние достижения в области ортодонтии;
- оперативно проводить консультации по системе Internet у ведущих специалистов в сложных случаях (с целью точной диагностики и коррекции плана лечения).

Преимущества нашей клиники в том, что:

1. Мы используем брекет-системы последнего поколения, которые:
 - позволяют создать красивую улыбку и правильный прикус;
 - не травмируют слизистую и не повреждают эмаль зубов в процессе лечения;
 - обладают небольшим размером и хорошим дизайном, что делает их значительно эстетичнее по сравнению с другими аналогичными конструкциями;
 - не влияют на дикцию;
 - дают возможность в процессе лечения эффективнее других конструкций перемещать зубы на нужное место.
2. После снятия брекет системы для закрепления полученного результата мы применяем прозрачный аппарат, который не заметен со стороны.
3. Мы используем съемные пластинки, которые:
 - изготавливаются индивидуально для Вас (или Вашего ребенка) техниками высокой квалификации, которые прошли обучение в Финляндии и Германии;
 - хорошо фиксируются на зубах;
 - изготавливаются из пластмассы признанного мирового лидера немецкой фирмы “Dentaurum”. Эта пластмасса неаллергична и обладает высокими косметическими качествами.
4. Когда мы лечим детей, то сочетаем брекет систему с внеротовыми конструкциями ночного ношения.
Это позволяет вылечить часть сложных аномалий без хирургического вмешательства.

8. Информация о гарантиях на различные виды услуг.

8.1. Информируя пациентов о гарантиях или отвечая на соответствующие их вопросы, следует учитывать, как поставлен вопрос – в общей или конкретной форме:

в общей форме – пациент задает вопрос: «Вы даете гарантии на оказываемые услуги?», «Какие гарантии Вы даете?» и т.п.

в конкретной форме – пациент задает вопрос: «Какие гарантии Вы даете при постановке пломбы или протезирования и т.д.?», «Какой срок гарантии Вы даете при постановке пломбы и т.д.?»

8.2. Если пациент задает вопрос в общей форме, администратор отвечает:

«нашей клинике даются гарантии на все виды услуг.
Я могу назвать Вам средние гарантийные сроки и сроки службы на различные услуги. Но в каждом конкретном случае врач, учитывая состояние зубов, десен и здоровья пациента, определяет гарантийный срок и срок службы на выполненную работу.
Кроме того, каждому пациенту гарантирован бесплатный осмотр врача каждые полгода».

«В обязательном порядке мы гарантируем:

- стерильность, безопасность лечения
- безболезненность лечения (практически во всех случаях),
- точную диагностику,
- выполнение любой работы высококвалифицированными специалистами,
- тщательное соблюдение технологий лечения,
- применение биологически безопасных и прочных материалов,
- учет индивидуального здоровья и пожеланий пациента».

8.3. Если пациент не удовлетворен ответом в общей форме или продолжает интересоваться гарантиями, то администратор, ответив на вопрос в общей форме, может спросить:

- «Что конкретно Вы собираетесь лечить?»
- «Какая конкретно услуга Вас интересует?»
- Я могу дать Вам более подробное пояснение».

Выяснив, что именно интересует пациента, администратор отвечает в соответствии с п.п. 8.5. - 8.11.

8.4. Если пациент задает вопрос в конкретной форме, например, какие гарантии даются при постановке пломб, лечении десен и т.п., администратор руководствуется п.п. 8.5. – 8.11.

8.5. Гарантии при постановке пломбы, вкладок и винировании.

Администратор говорит:

«Поставив пломбу (вкладку, сделав винирование) врач в каждом конкретном случае называет гарантийный срок и срок службы на выполненную работу. При этом он учитывает состояние зубов, окружающих тканей и здоровья пациента.

Следует учесть, что дав гарантии на постановку пломбы (винирование, постановку вкладок), врач будет их соблюдать при выполнении пациентом трех обязательных условий:

1. Если Вы регулярно чистите зубы.
2. Если у вас не возникнут серьезные заболевания, связанные с нарушением обмена веществ.
3. Если вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр полости рта. Врач должен следить за тем, чтобы не было перегрузки тех зубов, которые были восстановлены, т.к. в течение жизни у человека меняется прикус и происходит перераспределение нагрузки на зубы.

Кроме того, мы, безусловно, гарантируем:

- Применение современной технологии восстановления зуба.
Эти технологии позволяют достичь:
 - прочной фиксации пломбировочного материала,
 - восстановления функций, формы и цвета зуба).
- Качество используемых материалов. Они:
 - прочны,
 - хорошо адаптируются к тканям зуба,
 - сохраняют свой цвет, независимо от времени,
 - имеют международные сертификаты,
 - не утратили срока годности).
- Бесплатный профилактический осмотр врача каждые полгода».

8.6. Гарантии при лечении каналов.

«Опыт нашей клиники показывает, что при лечении каналов (пульпитов, периодонтитов) благоприятный результат достигается в 95%.

Это дает нам основание практически всегда гарантировать полное выздоровление. Однако следует учесть, что результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от реакции Вашего организма и общего состояния здоровья. Врач, проводя лечение, учитывает состояние зубов и десен, здоровья и обозначает тот или иной гарантийный срок.

Врач будет соблюдать свои гарантии при выполнении Вами трех обязательных условий:

1. Если Вы регулярно чистите зубы.
2. Если у Вас не возникнут серьезные заболевания, связанные с нарушением обмена веществ.
3. Если Вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр полости рта. Это необходимо, так как в течение жизни у человека меняется прикус и происходит перераспределение нагрузки на зубы. Врач должен следить за тем, чтобы не было перегрузки тех зубов, которые были восстановлены.

Кроме того, мы безусловно, гарантируем:

- точность диагностики состояния каналов,
- обнаружение и качественную обработку каналов (что возможно благодаря оснащенности полным набором необходимых инструментов и строгому соблюдению технологии),
- заполнение каналов с применением поэтапного компьютерного контроля,
- использование материалов, которые:
 - ✓ либо биологически нейтральны для организма,
 - ✓ либо, если необходимо, обладают лечебными противовоспалительными свойствами.
- бесплатный осмотр врача каждые полгода».

8.7. Гарантии при лечении десен (заболевания тканей пародонта – гингивит, пародонтит).

«Мы гарантируем излечение всех видов гингивита и остановку развития заболеваний тканей пародонта в 95 % случаев при следующих условиях:

1. Если вы выполняете гигиенические требования, оговоренные на приеме у врача.
2. Если вы строго придерживаетесь индивидуального плана лечения, составленного для вас врачом.
3. Если у Вас отсутствуют и не возникнут серьезные заболевания, связанные с нарушением обмена веществ, которые могут вызывать или усугублять заболевания десен.
4. Если Вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр.

В то же время, в обязательном порядке мы гарантируем:

1. Точную диагностику и прогноз состояния тканей, окружающих зуб;
2. Составление индивидуального плана лечения и диспансерного учета;
3. Максимально возможный на сегодняшний день лечебный эффект именно в Вашем случае;
4. Бесплатное оказание неотложной помощи в случае каких-либо осложнений в первые дни после лечения;
5. Бесплатные осмотры специалиста в первые три месяца после лечения».

8.8. Гарантии при постановке имплантов.

«Мы гарантируем полное приживление имплантов в 95% случаев, что соответствует данным мировой стоматологической практики.

Средний гарантийный срок на поставленные у нас импланты составляет ... лет, средний срок службы - ... лет. В каждом конкретном случае врач, учитывая состояние зубов, окружающих тканей и здоровья пациента, называет гарантийный срок и срок службы на выполненную работу.

Поставленные у нас импланты надежно служат от 5 до 20 лет, а при самых неблагоприятных условиях - не менее 3 лет.

Если после проведенной операции (до протезирования) появляются признаки отторжения импланта, врач бесплатно переделывает свою работу.

Мы также во всех случаях гарантируем пациенту:

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантов;
- использование официально разрешенных титановых имплантов зарубежных фирм, которые лучше всего зарекомендовали себя в мировой практике;
- безболезненность установки импланта;
- тщательный врачебный контроль за процессом приживления импланта;

При этом надо учитывать, что срок службы импланта может быть увеличен:

1. если Вы регулярно чистите зубы,
2. если Вы соблюдаете послеоперационные рекомендации врача.
3. если Вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр полости рта.
(Это необходимо, так как в течение жизни меняется прикус и происходит перераспределение нагрузки на зубы. Врач должен следить за тем, чтобы не было перегрузки тех зубов, которые были восстановлены путем вживления импланта).

К сожалению, если у пациента возникнут серьезные заболевания, связанные с обменом веществ, срок службы импланта может сократиться».

Примечание к п. 8.8.: гарантии имеют свою силу в том случае, если пациенту изготавлили протезы только в нашей клинике. Если же импланты поставлены в у нас, а протезирование проведено в других клиниках города или России, то мы не даем гарантии на срок службы имплантов.

8.9. Гарантии при удалении зуба.

«Мы гарантируем, что во всех случаях удаление зуба произойдет:

- абсолютно безболезненно,
- с минимальной травмой для окружающих тканей.

Мы также гарантируем бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период:

- воспаление,
- кровотечение,
- отек,
- сильную боль.

Ведь удаление зуба – это хирургическая микрооперация, которая неизбежно травмирует окружающие ткани. Они могут по-разному отреагировать на хирургическое вмешательство, что зависит от реакции Вашего организма на внешние и внутренние воздействия.

8.10. Гарантии на несъемные керамические и металлокерамические конструкции (коронки, мосты)

«Мы даем гарантии на все виды коронок и мостовидных протезов.

Прежде всего, мы гарантируем прочность, биологическую нейтральность и эстетику конструкций. Изготавляемые нами несъемные керамические и металлокерамические конструкции (коронки, мосты) сами по себе могут служить сколь угодно долго.

Однако их фиксация во рту и комфорт при ношении зависит от состояния зубов, окружающих тканей и здоровья пациента. Поэтому в каждом конкретном случае врач учитывает эти факторы и дает прогноз относительно сроков службы ортопедической конструкции».

**«Врач будет соблюдать свои гарантии на коронки и мосты
при выполнении Вами 3-х обязательных условий:**

1. Если Вы выполняете гигиенические нормы по уходу за зубами и протезами.
2. Если у Вас не возникнут серьезные заболевания, связанные с нарушением обмена веществ.
3. Если Вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр полости рта. Это необходимо, т.к. в течение жизни у человека меняется прикус и происходит перераспределение нагрузки на зубы. Врач должен следить за тем, чтобы не было перегрузки тех зубов, которые находятся под опорой».

«В любом случае мы обязательно гарантируем:

- строгое соблюдение технологии изготовления конструкции на всех этапах;
- точную и бережную обработку зуба с минимальным травмированием его живых тканей;
- индивидуальный подбор цвета и формы зубов, что обеспечивает отличную эстетику;
- идеальное соединение коронки и зуба, что исключает разрушение зуба под коронкой;
- высокую прочность керамики (отсутствие сколов, трещин);
- прочную и надежную фиксацию конструкции;
- бесплатный осмотр врача каждые полгода».

8.11. Гарантии на съемные конструкции (частичный пластинчатый, полный съемный, бюгельный протез)

«Мы даем гарантии на все виды съемных конструкций.

Прежде всего, мы гарантируем прочность, биологическую нейтральность и эстетику конструкций. Изготовленные нами съемные конструкции сами по себе могут служить сколь угодно долго.

Однако надо иметь в виду, что постепенно происходит естественное оседание десен. Через некоторое время требуется создание новой основы (базиса) протеза, для того, что бы этот протез более равномерно прилегал к деснам и служил как можно дольше. Для своих пациентов мы делаем новую основу для того же протеза за 10% его стоимости.

В каждом конкретном случае врач учитывает состояние зубов и окружающих тканей, здоровья пациента и дает прогноз относительно сроков службы изготовленной ортопедической конструкции.

При этом врач будет соблюдать свои гарантии при выполнении пациентом 3-х обязательных условий:

1. Если Вы выполняете гигиенические нормы по уходу за зубами и протезами.
2. Если у Вас не возникнут серьезные заболевания, связанные с нарушением обмена веществ.
3. Если Вы являетесь к своему врачу раз в полгода на бесплатный профилактический осмотр полости рта. (Это необходимо, т.к. в течение жизни у человека меняется прикус и происходит перераспределение нагрузки на зубы. Врач должен следить за тем, чтобы не было перегрузки тех зубов, которые находятся под опорой)».

При этом, когда мы ставим:

Частичный пластинчатый

съемный протез,

Полный съемный протез

Бюгельный протез

Мы обязательно гарантируем:

- индивидуальный подбор искусственных зубов в соответствии с формой и цветом зубов пациента и с учетом его пожеланий;
- гигиеничность, удобство пользования конструкцией;
- качество материалов:
 - используемые нами искусственные зубы производства фирмы IVOCLAR(Германия) биологически нейтральны для организма, обладают высокой прочностью и износостойкостью;
 - пластишка изготавливается из специальной базисной пластмассы.
- бесплатный осмотр врача каждые полгода.

Мы обязательно гарантируем:

- индивидуальный подбор искусственных зубов в соответствии с формой и цветом зубов пациента и с учетом его пожеланий;
- хорошую фиксацию протеза;
- гигиеничность, удобство пользования конструкцией;
- качество материалов:
 - используемые нами искусственные зубы производства фирмы IVOCLAR(Германия) биологически нейтральны для организма, обладают высокой прочностью и износостойкостью;
 - пластишка и кламмеры изготавливаются из специального металла;
 - применение креплений лучших фирм мира;
 - изготовления индивидуальных креплений (т.е. скрытых замков);
- бесплатный осмотр врача каждые полгода.

8.12. Гарантии на ортодонтическое лечение.

Мы гарантируем исправление зубов и прикуса, если выполнены следующие обязательные условия:

- Если Вы посещаете врача не реже одного раза в 4-6 недель, а при необходимости лечения своевременно посещаете других специалистов – терапевта, хирурга.
- Если Вы тщательно соблюдаете все рекомендации по использованию лечебного аппарата.
- Если Вы выполняете гигиенические правила, которые оговорены на приеме у врача.

При этом мы безусловно гарантируем:

- точность диагностики;
- подбор оптимальной аппаратуры для исправления зубов и прикуса;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы;
- сохранность эмали зубов после снятия брекет системы;
- бесплатное устранение любых отклонений от полученного результата на этапе ношения удерживающего аппарата.

9. Информация о формах и сроках лечения и протезирования

9.1. Стоматологическая клиника оказывает услуги пациентам в разных формах:

1. Прием по предварительной записи.

Это основная форма оказания услуг пациентам разными специалистами - терапевтами, хирургами, ортопедами, ортодонтами, пародонтологами.

Пациент записывается на прием в удобный для него день и час, к любому врачу.

2. Плановое лечение и протезирование.

Предполагает многократные посещения одного, двух или нескольких специалистов в заранее согласованные с пациентами дни и часы.

Сроки лечения и/или протезирования определяются врачом на консультации в зависимости от сложности и объема работ и согласуются с пациентом при составлении плана лечения и/или протезирования.

3. Сокращенное по срокам лечение и протезирование.

Возможно при работе персонала в сверхурочное время.

Стоимость увеличивается от ...% до ...% в зависимости от сложности и объема работ, что определяется врачом. Сокращенное по срокам протезирование занимает от ... до ... дней в зависимости от сложности работ и согласуется с врачом.

9.2. Оказание экстренной стоматологической помощи первичным пациентам осуществляется в данной клинике, если есть свободное от приема время у кого-либо из врачей.

9.3. Оказание экстренной стоматологической помощи пациентам клиники

Если с острой болью обращается пациент, проходящий лечение или только что прошедший лечение в вашей фирме, то администратор действует следующим образом:

- Выясняет, беспокоит ли пациента именно то, что он лечит (недавно лечил) у нас – конкретный зуб, участок десны, осуществленная операция и т.д.
- Если боль не связана с лечением, проводимым (проведенным) нами, то администратор руководствуется п. 9.2. инструкции.
- Если боль, дискомфорт связаны с лечением, проводимым (проведенным) нами, то следует поступить так:
 - администратор предлагает ближайшее свободное время приема в течение дня у лечащего (лечившего) врача, а если он занят или отсутствует, то у любого врача своей клиники;
 - в случае отсутствия свободного времени администратор должен связаться с главным врачом клиники и поставить его в известность о сложившейся ситуации. В дальнейшем надо руководствоваться его указаниями.

Примечание к п.9.3.:

Перед тем как начать связываться с главным врачом клиники, администратор просит пациента оставить телефон, по которому с ним можно связаться в ближайшие 10-15 минут.

10. Информация о скидках на стоимость услуг и бесплатной неотложной стоматологической помощи

- Временные скидки на услуги (их содержание, длительность и процент) устанавливаются руководством фирмы в каждом конкретном случае.
- В случае введения временных скидок на ту или иную услугу руководство фирмы или клиники должно заблаговременно предоставить администраторам письменную инструкцию, разъясняющую, что и как надо сообщать при информировании пациентов
- Бесплатная неотложная стоматологическая помощь оказывается пациентам, которые лечатся или только что завершили лечение в клинике и касается только лечения, проведенного в нашей клинике.

11. Поведение администратора в нестандартных ситуациях

11.1. Администратор должен обратиться к главному или любому свободному врачу клиники для ответа на вопросы пациента, если на них нельзя не ответить, и в то же время, если они касаются профессиональных моментов лечения или оказания неотложной помощи.

11.2. Администратор должен обратиться к главному врачу клиники в случаях:

1. Если он не может удовлетворить просьбу, претензии пациента, ответить на какие-либо вопросы.
2. Если пациент просит пригласить для беседы кого-либо из руководителей клиники, хочет связаться с главным врачом фирмы.
3. Если пациент обращается за помощью в связи с возникновением осложнений после проведенного в нашей клинике лечения, а свободного времени для его приема в течение дня нет.
4. Если пациент выражает недовольство по поводу лечения, отношений с врачом.

\

12. Алгоритмы работы администраторов с пациентами в ситуациях, когда пациент высказывает претензии по поводу проведенного или проводимого лечения.

Главная задача администратора в этом случае состоит в том, чтобы предотвратить или смягчить конфликтную ситуацию. Прежде всего администратор должен предложить пациенту поговорить по телефону или встретиться с врачом, который его лечил (лечит).

При этом возможны ситуации:

Ситуация 1. Пациент согласен поговорить со своим врачом.

Действия администратора:

- A. Если врач, у которого лечился (лечится) пациент, находится в клинике и свободен, администратор приглашает врача к пациенту.
- B. Если врач в клинике, но занят или врача нет в клинике в данный момент, администратор должен попросить пациента оставить номер телефона для передачи его врачу, сказав при этом: «Врач позовет Вам в ближайшее время».

Ситуация 2. Пациент отказывается встречаться с лечащим (лечившим) его врачом или врач уже не работает в фирме.

Действия администратора:

- A. Если главный врач находится в клинике и свободен, администратор должен пригласить главного врача к пациенту.
- B. Если главный врач занят или отсутствует, администратор должен попросить у пациента номер телефона, чтобы связать его с главным врачом, сказав: «Главный врач клиники обязательно позовет Вам в ближайшее время».

Примечание к п. 12.1.:

Если пациент по каким-либо названным или не указанным причинам отказывается лечиться у врача, то администратор ставит его об этом в известность.

13. О назначении, заполнении и хранении амбулаторной карты пациента.

- 13.1. Амбулаторная карта пациента является неотъемлемой частью Договора об оказании стоматологических услуг и документом, в котором врач фиксирует все этапы лечения и назначения, сделанные пациенту.
- 13.2. Перед первичной консультацией или первым визитом к врачу на лечение администратор заводит амбулаторную карту на каждого пациента. Он вписывает в нее Ф.И.О. пациента, его возраст, контактный телефон. Всю прочую информацию в амбулаторную карту имеют право заносить только медицинские работники.
- 13.3. Частью амбулаторной карты является анкета, содержащая вопросы о здоровье пациента. Перед первичной консультацией или первым визитом к врачу на лечение администратор предлагает пациенту заполнить ее. При этом дается следующее пояснение:

«Пожалуйста, внимательно прочтите вопросы анкеты и ответьте на них. Это в Ваших интересах и необходимо для того, чтобы доктор имел в своем распоряжении информацию о состоянии Вашего здоровья и учитывал ее в ходе консультации и лечения».

Примечание к п.13.3.:

1. После того, как пациент заполнил амбулаторную карту, администратор не должен просматривать ее, поскольку содержащаяся в ней информация – это медицинская тайна.
2. Если пациент по каким-либо причинам не может заполнить амбулаторную карту (забыл очки, трудно понять) и просит помочь ему, то в этом случае администратор может помочь в заполнении анкеты, подчеркнув, что делает это в порядке исключения.

13.4. Условия хранения амбулаторной карты.

1. Амбулаторная карта всегда хранится в клинике.
2. Администраторам категорически запрещается отдавать пациентам на руки или ксерокопировать:
 - амбулаторные карты
 - рентгеновские снимки
 - прочие документы, имеющие отношение к амбулаторной карте пациента.
3. Клиника не вправе отказать пациенту предоставить ему необходимую информацию из его амбулаторной карты, но только врачи уполномочены рассматривать подобные запросы пациентов.
4. Если пациент просит у администратора дать ему на руки амбулаторную карту (рентгеновские снимки, прочие документы), следует ответить:

«Я лично не имею права выдавать кому-либо амбулаторную карту пациента и документы, имеющиеся в ней. Это может сделать только лечащий врач или старший врач клиники. Я помогу Вам связаться с кем-либо из них. Необходимые Вам сведения будут оформлены в виде выписки из Вашей амбулаторной карты».
5. По распоряжению врача или главного врача пациенту могут быть выданы рентгеновские снимки под его расписку.

Порядок такой:

1 вариант:

- пациент пишет расписку на имя врача,
- на расписке пациента лечащий врач (главный врач) указывает, какой конкретный документ выдан, ставит дату и подпись,
- документы пациенту может передавать лечащий врач (главный врач), администратор вкладывает расписку пациента, завизированную врачом (главным врачом) в личную карту пациента для хранения.

2 вариант:

- главный врач или лечащий врач описывает в амбулаторной карте рентгеновский снимок или содержание другого медицинского документа (анализ крови, мочи, заключение эндокринолога, аллерголога и т.п.). При этом делается запись о том, что пациент (Ф.И.О.) получил..., ставится число и подпись пациента.
- выписка из медицинской карты составляется в двух экземплярах или под копирку. Один экземпляр подклеивается в карту пациента, а другой выдается ему.

Примечание к п.13:

1. Указанный порядок хранения и выдачи пациентам амбулаторных карт защищает фирму как Исполнителя услуг в случае предъявления необоснованных претензий Заказчиком.

14. Информация о больничных листах и стоматологических экспертизах

14.1. Если пациент спрашивает администратора, сможет ли он получить в клинике больничный лист, администраторам следует ответить:

«Частная стоматологическая клиника в исключительных случаях выдает больничные листы, если у нее есть право на прохождение работ по экспертизе временной нетрудоспособности. Большинство клиник такого права не имеет.

Однако наш врач может выдать Вам справку, в которой будет указан диагноз, который поставлен нашим стоматологом. С этой справкой Вам следует обратиться в районную стоматологическую поликлинику. Здесь на основании этой справки Вам выдадут больничный лист по месту жительства (приезжим следует обратиться в ближайшую к их месту жительства (гостинице, квартире) стоматологическую поликлинику».

14.2. Если пациент спрашивает администратора, могут ли в клинике провести экспертизу стоматологических работ (лечения, ортопедических конструкций), администратору следует ответить:

«Клиника не имеет юридического права проводить медицинскую экспертизу» (если не имеет такого права). Однако наши специалисты, назначенные главным врачом, могут оценить качество работы, сделанной у нас.

15. Заключение Договора оказания стоматологических услуг.

15.1. Перед консультацией администратор предлагает заключить Договор.

Проводить консультацию без договора нельзя по таким причинам, даже если она бесплатная:

- консультация – является стоматологическим присмотром, здесь проводится обследование, ставится диагноз, используются инструменты;
- пред консультацией пациент заполняет и подписывает анкету о своем здоровье, а завершается консультация подписанием рекомендуемого и выполняемого согласованного плана. Если же пациент что-либо подписывает, это может происходить после заключения с ним Договора.

15.2. Администраторам следует знать, на каком основании и с какой целью клиника заключает с пациентом Договор лечения.

1. Договор заключается на основании Гражданского Кодекса РФ и правил предоставления платных медицинских услуг населению (постановление Правительства РФ от 13 января 1996г. № 27).
2. Договор регулирует отношения между пациентом и клиникой в рамках Закона РФ «О защите прав потребителей». с одной стороны, Закон предусматривает ответственность коммерческой организации перед потребителем за нарушение качества и сроков предоставления услуг. Заключение Договора является гарантией защиты прав каждого отдельного потребителя (пациента). С другой стороны, Договор указывает на обязанности пациента перед коммерческой организацией.
3. Согласно правилам о предоставлении платных медицинских услуг, наличие у клиники Договора является непременным условием ее лицензирования. Таким образом, если та или иная клиника, оказывающая медицинские услуги, не предлагает пациенту заключить с ним Договор, она нарушает Гражданский Кодекс РФ и ущемляет права потребителя.
4. Если пациент отказывается заключить Договор или пренебрегает им (забывает паспорт, всякий раз торопится или откладывает на следующий визит), - администратору следует объяснить:

«Договор заключается в интересах как пациента, так и клиники, и защищает права потребителя. Факт заключения договора подтверждает предоставление ему услуги в цивилизованной, установленной законом форме».

15.3. Если у пациента возникают вопросы по поводу того, почему Договор предусматривает обязательства со стороны «Заказчика», ему следует объяснить:

«Все обязательства со стороны пациента обоснованы стремлением клиники обеспечить его выздоровление. В этих обязательствах «Заказчика» оговорены обычные действия, которые должен совершать пациент, заинтересованный в выздоровлении, и это, вместе с действиями врача, должно обеспечить ему успешность лечения».

16. Информирование пациентов об услуге по отбеливанию зубов

Минимум информации	Расшифровка
<p>1. Устранение внешнего окрашивания зубов. т.е.(налета от курения, кофе) осуществляется путем профессиональной гигиенической чистки зубов. После проведения этой процедуры зубы осветляются на полтона – один тон и приобретают свой естественный цвет.</p>	<p>Профессиональная гигиеническая чистка:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Удаление твердого зубного налета ● Удаление мягкого зубного налета ● Шлифовку, полировку зубов и т.д. <p>Они различаются:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● способом проведения отбеливания ● скоростью проведения процедуры ● степенью изменения цвета зубов ● устойчивостью достигнутого результата ● стоимостью <p>Безопасность: На структуру и плотность твердых тканей зубов это не влияет. Было доказано множество научных исследований, что отбеливание не опасно для зубов.</p>
<p>2. Для устранения внутреннего окрашивания (осветление естественного цвета зубов) мы предлагаем три метода отбеливания зубов, эффективность и безопасность которых проверена на практике.</p>	<p>– Пациент проводит отбеливание с помощью специальных отбеливающих зубных паст, которые рекомендует врач на консультации</p>
<p>1. Домашнее самостоятельное отбеливание зубов с помощью отбеливающих зубных паст, которые рекомендует врач на консультации</p>	<p>– Пациент проводит отбеливание с помощью специальных отбеливающих зубных паст, которые рекомендует врач на консультации</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Отбеливающий эффект – зубы (международная шкала расцветок - Длительность проведения процедуры - Эффект отбеливания сохраняется)
2. Домашнее отбеливание зубов под руководством врача по схеме, которую он рекомендует на консультации.	<ul style="list-style-type: none"> - Отбеливание проводится с приготовленных врачом в клинике и - Ношение капп возможно днём или - Схема отбеливания и концентрация зубов пациента. - Эффективность отбеливания – 5-10 - Длительность проведения процедуры (короткие сроки). - Эффект отбеливания сохраняется (
3. Кабинетное отбеливание с использованием специальных ламп за 1 час.	<ul style="list-style-type: none"> - Весь процесс отбеливания зубов освещается - Отбеливающая паста наносится на зубы лампой. - Длительность проведения процедуры - Эффективность метода составляет 10-15% - Эффект кабинетного аппаратного отбеливания сохраняется
Чтобы решить вопрос о возможности проведения процедуры отбеливания и выборе наиболее подходящего для Вас метода, необходимо пройти предварительную консультацию у врача.	
На консультации: <ul style="list-style-type: none"> • Будет составлен и согласован с Вами индивидуальный план отбеливания зубов, стоимости лечения 	<ul style="list-style-type: none"> • Врач подробно расскажет Вам о сущности процедуры, материалы будут использованы в • Врач согласует с Вами стоимость лечения • Вам будет предложена вся необходимая информация о процедуре отбеливания зубов, в т.ч. и в напечатанном варианте
Отбеливание зубов не проводится: <ul style="list-style-type: none"> - детям до 18 лет - женщинам в период беременности и кормления грудью - людям с аллергической реакцией на перекись водорода, повышенной чувствительностью зубов, явно выраженной стираемостью зубов, при обнаружении множественных трещин эмали. 	
После проведения отбеливания зубов врач расскажет: <ul style="list-style-type: none"> • Как сохранить эффект «белизны». 	<ul style="list-style-type: none"> • Как ухаживать за зубами после процедуры • Что делать, если со временем вновь появятся желтизна
Окончательный цвет зубов определяется только через 2 недели после завершения процедуры отбеливания.	
Гарантии В силу медицинской специфики процедуры отбеливания и индивидуальной реакции организма невозможно предсказать точный результат процедуры отбеливания.	Невозможно также определить гарантированный срок сохранения достигнутого результата
В среднем эффект сохраняется от 1 года до 5 лет. В дальнейшем возможно проведение полных повторных курсов отбеливания	Длительность сохранения эффекта зависит от того, насколько точно Вы выполняете рекомендации врача
Необходимо отметить, что пломбы, коронки, накладки не отбеливаются , поэтому может потребоваться их замена после окончания процедуры отбеливания зубов.	

* VITA - международная шкала расцветок зубов (16 оттенков)

Вопросы, которые пациенты задают чаще всего.

Почему зубы темнеют?

По многим причинам. Самые распространенные: естественное старение зубов, употребление красящих веществ (кофе, чай, кола, курение, красное вино).

Вредит ли зубам отбеливание?

Множественные лабораторные и клинические испытания доказали, что отбеливание зубов не влияет на структуру зуба и безопасно для зубов и дёсен.

Кому не рекомендуется отбеливать зубы?

Есть всего несколько серьёзных противопоказаний - возраст до 18 лет, беременность и кормление, аллергические реакции на перекись.

Есть ли какие-нибудь побочные явления?

Иногда может возникнуть повышение чувствительности зубов и дёсен. Эти явления носят временный характер и проходят, в течение 1-3 дней после окончания процедуры.

Что делает врач, осуществляя отбеливание?

Процедура начинается с подготовки полости рта, затем следует процедура отбеливания, после чего зубы обрабатываются фтором.

Как пациенты переносят процедуру отбеливания в кабинете у врача?

Легко и спокойно. Обычно расслабляются, иногда засыпают.

Как контролируется процедура отбеливания?

Необходимо защитить всю мягкую ткань в и вокруг полости рта. Врач следит, чтобы кожа и ткань были изолированы и защищены. Пациент надевает защитные очки.

Что такая шкала VITA?

Это международная шкала расцветки зубов, которую использует врач при оценке цвета зубов и подборе материалов.

Как долго сохраняется эффект отбеливания?

При соблюдении рекомендаций врача по уходу за зубами после проведения профессионального отбеливания, эффект, как правило, сохраняется несколько лет.

Как поддерживать эффект отбеливания?

Необходимо ограничивать употребление пищевых красителей и табака и периодически проводить курсы поддерживающего отбеливания, которые порекомендует врач.

Приложение I

Словарь стоматологических терминов для администратора

Алгезивный протез – это протез, который фиксируется при помощи склеивающих материалов к опорным зубам без их предварительной обточки. Используется в основном как временная конструкция.

Алгезивы – вещества, усиливающие или создающие присоединение, приклеивание. Представляют собой густые жидкости или гели и используются для фиксации облицовки к поверхности зубных тканей (эмали, дентину). Они еще называются связующими веществами.

Алгезия (прилипание) – сплеление поверхностей разнородных материалов.

Алгезия прямая (боилинг) – устранение незначительных дефектов зубов методом реставрации, т.е. нанесения и закрепления пломбировочного материала отверждаемого светом. Используется для реставрации мелких сколов резцового края зуба, устранение клиновидных дефектов в области шеек зубов, устранение пространств между зубами. Метод позволяет сохранить ткани зуба.

Алгезия непрямая – методы реставрации зубов при помощи керамики, наклеиваемой к поверхности эмали, дентина, металлу. Прежде всего это виниры.

Аллергия – непереносимость каких-либо веществ, проявляющаяся болезненным состоянием организма человека.

Аллергологическая проба – тест на выявление вещества, вызывающего у человека непереносимость каких-либо веществ (болезненную реакцию организма).

Альвеолит – воспаление лунки (альвеолы) после удаления зуба.

Альвеолопластика – хирургическая операция формирования альвеолярного гребня при его атрофии, дефектах, возникающих после травмы, *остеомелита*, удаления опухоли.

Альвеолы зубные (лунки) – ячейки в челюстях, где помещаются корни зубов.

Аналог имплантата – точная копия (модель) части или всего имплантата, сделанная из бронзы, алюминия, стали или полимера. Используется для определения правильности формирования имплантационного ложа, а также для введения в оттиск для создания комбинированной модели челюсти.

Анатомическая форма зуба – форма, приобретенная зубом на данный момент развития организма, наилучшим образом приспособленная к жеванию в условиях соседства с другими зубами, имеющая свои особенности по высоте, ширине и в бороздках на поверхности.

Аnestезия – обезболивание медицинских процедур путем введения лекарственных веществ-анестетиков.

Апекс (вершина) – верхушка корня зуба, самая узкая часть корня.

Апикальный – верхушечный, имеющий отношение к верхушке корня.

Аппарат Френкеля - сложная съемная ортодонтическая конструкция для исправления прикуса у детей (4-7 лет).

Аркус Дигма – прибор, позволяющий снять индивидуальные параметры движения нижней челюсти и настроить (запрограммировать) работу *артикулятора*. Таким образом при создании сложных ортопедических конструкций наиболее точно имитируются движения нижней челюсти и обеспечивается удобство их использования.

Артикуляторы – приборы, имитирующие движения нижней челюсти, – вертикальные, горизонтальные или во взаимно перпендикулярных плоскостях. Используются для определения конфигурации ортопедических протезов.

Аттачменты – один из видов крепления частично съемного (бюгельного) протеза; действует по принципу кнопки – одна часть крепится к съемной части протеза, другая – к несъемной, металлокерамическим коронкам. Они «невидимы», т.к. чаходятся с язычной стороны в полости рта.

Аутотрансплантация – пересадка собственных тканей, взятых с одного участка на другой у одного и того же человека.

В стоматологии используется при увеличении объема костной ткани или восполнении дефектов мягких тканей.

Базис протеза – основа частично съемного или полного съемного протеза, представляющая собой полимерную или металлическую пластину, покоящуюся на тканях протезного ложа, т.е. на деснах. Является опорой для искусственных зубов и лесен и восполняет утраченные альвеолярные структуры и ткани десны.

Биомеханика нижней челюсти – раздел стоматологии, изучающий особенности движения челюсти. Участвуя в осуществлении жевания, глотания, речи, нижняя челюсть совершает различные движения: вертикальные (открывание и закрывание рта, выдвижение вперед и назад) и боковые (перемещения вправо и влево).

Биомеханические методы (биомеханика) в стоматологии – методы определения индивидуальных особенностей движения зубочелюстной системы пациента при помощи аппаратов, имитирующих движение челюстей – *артикуляторов*.

Биосовместимость – переносимость живого организма к введению инородного материала, способность материала не угнетать восстановительные процессы в тканях.

Блокада нижней челюсти – частичное или полное ограничение ее чувствительности, что может быть следствием травмы. Вызывает нарушения движения челюсти.

Боль лицевая ятигичная – болевой синдром, характеризующийся тупой или пульсирующей болью.

Брекет система – лечебная несъемная ортодонтическая конструкция длительного ношения, предназначенная для исправления положения зубов (прикуса). Включает: брекеты (замки), которые прикрепляются на каждый зуб; лугу, которая связывает брекеты в единую систему и позволяет врачу перемещать зубы в любых направлениях с помощью дополнительных элементов.

Бруксизм – непроизвольное, неконтролируемое сознанием сжатие и скрежетание зубами ночью во время сна (иногда днем). Чаще всего сопровождается повышенной стираемостью зубов и постепенной потерей эмали на жевательной поверхности. Бруксизм затрудняет подбор ортопедических конструкций. Лечится с участием невропатолога и стоматолога. В стоматологических клиниках может быть установлена каппа для ночного ношения, которая способствует сохранению зубов.

Бюгельный протез – это съемный протез, который состоит из искусственных зубов и различных элементов удержания его на имеющихся во рту зубах. В бюгельной конструкции, вместо пластмассовой пластинки, используемой в обычных съемных протезах, применяется изящная металлическая дуга, благодаря чему пациент легче привыкает к протезу.

Бюгельный протез с аттачменами – это съемная ортопедическая конструкция, которая крепится при помощи специальных замков (т.н. аттачменов) к любым видам коронок, установленным на опорных зубах – цельнокерамическим или металлокерамическим. Благодаря такому способу крепления достигается надежная фиксация протеза и хороший эстетический результат – замков не видно, ибо они находятся внутри протеза.

Бюгельный протез с кламмерами – съемная ортопедическая конструкция, которая крепится к опорным зубам при помощи специальных крючков (т.н. кламмеров). Крючки в некоторых случаях могут быть заметными – в виде тонкой металлической линии на зубе у десны.

Вантовый протез – ортопедическая конструкция, применяемая для восстановления одного или двух зубов подряд (как передних, так и коренных) с применением нити из прочного стекловолокна. На соседних зубах по бокам вытапиваются небольшие уступы, на которых закрепляется нить из прочного волокна, затем на нее наращивается недостающий зуб с использованием техники реставрации (пломбировочный материал наносится слоями и отверждается под световым лучом).

Вертикальная конденсация – метод пломбирования (заполнения) корневого канала зуба разогретой гуттаперчей путем утрамбовывания ее специальным инструментом по длине канала. Разогретая гуттаперча при этом проходит в ответвления канала. Это обеспечивает их заполнение (герметизацию) лучше, чем при **латеральной конденсации**, где используется холодная гуттаперча.

Вестибулопластика – пластическая операция, направленная на увеличение (углубление) вертикального размера преддверия полости рта, а значит, и альвеолярной части челюсти.

Винир – это несъемная изящная керамическая накладка на центральные зубы, которая закрепляется с внешней стороны передних зубов – сломанных, потемневших, укороченных или несколько изменивших свое положение в ряду (вид микропротезирования). Изготавливается в лаборатории из прессованной керамики строго индивидуально по размеру и цвету.

Винирование (прямое винирование) – косметическое (эстетическое) наложение пломбировочного материала на губную поверхность передних зубов для устранения незначительных дефектов – трещин, потемнений эмали.

Вкладка-пломба – микропротез, который восстанавливает анатомическую форму зуба, заполняя собой дефект в его коронковой части. Используется после лечения среднего и глубокого кариеса. Изготавливается из прессованной керамики в лаборатории строго индивидуально по форме и цвету.

Вкладка корневая (внутрикорневая, иначе – культевая вкладка) – микропротез, восстанавливающий или укрепляющий корень зуба. Устанавливается в корень зуба и имеет выступ в его коронковую часть. Используется для последующей постановки на нее одиночной коронки или в качестве опоры для мостовидного протеза. Изготавливается из прессованной керамики в лаборатории.

Внутриротовая видеокамера – фотоаппарат, который позволяет получить увеличенное цветное изображение полости рта на экране монитора. С его помощью фиксируется состояние тканей полости рта на данный момент. Все это может видеть пациент на экране во время исследования, становясь соучастником лечебного процесса.

Внутрикорневой фиксатор (внутрикорневая вкладка) – **штифт**, который вводится в корневой канал разрушенного зуба для улучшения фиксации пломбы или коронки. Стандартная заготовка разной формы из металла, стекловолокна.

Внутриротовой разрез – небольшой разрез десны по поводу острого воспаления (например, при «флюсе»).

Вывих привычный (рекидирующий) височно-нижнечелюстного сустава – неоднократное, регулярно повторяющееся выхождение головки нижней челюсти из суставной ямки, не требующее постороннего вмешательства для его выправления.

Галитоз (Халитоз) – неприятный запах изо рта.

Гальванопротезология – метод изготовления различных протезов (точнее: металлической основы или вспомогательного элемента протеза) с использованием гальванопластики, т.е. наложения частиц металла из раствора электролита под воздействием тока.

Гарантия – обязательство, которое даётся пациенту на выполненную врачом работу и используемые материалы.

Пациенту определяются два вида гарантий:

Гарантийный срок – период, когда врач бесплатно устраняет устранимые недостатки своей работы (например, подшлифовывает пломбу, устраняет зазор между зубами).

Срок службы – период, когда врач бесплатно полностью переделывает работу, если недостатки возникли по его вине и устранить их иначе невозможно.

Гемисекция – удаление одного из корней, возможно вместе с коронковой частью зуба.

Гигиенист стоматологический – специалист со средним или высшим образованием, в обязанности которого входит профессиональная гигиена полости рта (удаление твердого зубного налета и камня, мягких зубных отложений, пилировка и полировка зубов, покрытие их фторлаком), и обучение пациентов уходу за зубами и деснами, брекет-системами, имплантатами, съемными и несъемными протезами.

Гигиенический индекс (ГИ) – показатель, определяющий гигиеническое состояние полости рта пациента, качество чистки зубов.

Гингивит – воспаление тканей десны без вовлечения костной ткани. Если долго не лечится, переходит в **пародонтит**.

Гингивэктомия – хирургическая операция при лечении **пародонта**: иссечение края десны при ее разрастании.

Гиперчувствительность зубов – выраженная болевая реакция на температурные, химические и механические раздражители.

Гнатология – раздел стоматологии, изучающий влияние строения и движений челюстей на жевательную функцию зубов.

Гранулема – ограниченный участок воспаленной ткани у верхушки корня зуба (**апекса**). Является хроническим очагом инфекции, расположенным в толще кости.

Гуттаперча – материал для пломбирования зубных каналов, наилучшим образом на сегодня обеспечивающий качество их пломбирования. Создается на синтетической основе – не разлагается, не рассасывается, биосовместим с организмом, что обеспечивает его долговечность.

Используется:

Холодная гуттаперча (латеральная конденсация) – проникает в основное пространство корня;

Разогретая гуттаперча (вертикальная конденсация) – проникает в боковые отверстия канала (что дает лучшие результаты).

Дентальная имплантология – раздел современной хирургической и ортопедической стоматологии, посвященный установке, приживляемости (неприживляемости) имплантатов и постановке на них ортопедических конструкций – коронок и протезов.

Дентофобия – боязнь или страх, испытываемый пациентом перед стоматологическим лечением, в процессе его проведения.

Денофорез – метод обработки каналов зубов при помощи медикаментов без их пломбирования. В современных клиниках применяются более эффективные методы – полноценная очистка каналов инструментами и их пломбирование.

Депульпирование – удаление пульпы (нерва) зуба в целях устранения воспаления или травмы.

Диагноз – определение заболевания на основе жалоб пациента, данных осмотра врача, снимков и необходимых обследований.

Диагностическая система Florida Probe (США) или система периодонтального зондирования – компьютерная технология, предназначенная для получения и демонстрации пациентам (при помощи изображения на экране монитора и звука) объективных результатов обследования состояния тканей, окружающих зуб.

Диастема – промежуток между центральными зубами. (*Трема* – промежуток между боковыми зубами).

Дизоклюзия – нарушение контакта между зубами верхней и нижней челюсти. Устраняется в процессе ортодонтического лечения.

Добровольное информированное согласие – документ, подтверждающий осознанное личное согласие пациента или его представителя на медицинское вмешательство, данное им на основе полученной от лечащего врача полной и всесторонней информации. В документе подробно расписаны: диагноз, методика(и) лечения, дополнительные обследования, возможные осложнения и методы их устранения, гарантии. Подписывается по усмотрению пациента. Доволится до его сведения врачом в обязательном порядке, а в случае отказа ознакомиться с документом, врач делает соответствующую запись об этом в медицинской карте.

Ершик зубной – средство гигиены в виде цилиндрического или конического ершика для очистки ортопедических конструкций и широких межзубных промежутков.

Жесткий пропельный снимок – рентгеновский снимок, показывающий состояние твердых тканей зуба и окружающих его участков кости челюсти. Делается только в рентген кабинете.

Закрытый кюретаж зубо-десневого кирмана – удаление глубоколежащего поддесневого зубного камня и воспаленной ткани в области зуба. Выполняется пародонтологом.

Занетыивание (герметизация) фиссур – врачебная процедура, целью которой является введение в фиссуры (бороздки на поверхности зуба) лечебного пломбировочного материала для предотвращения возникновения кариозного дефекта. Используется для профилактики кариеса у детей.

Защитная металлическая коронка – коронка, которая устанавливается на разрушенный молочный зуб у ребенка (при невозможности восстановить его пломбировочным материалом).

Зубной камень – твердое, известковое образование на поверхности зуба. Преимущественно располагается в пришеечной области зубов, где расположены выводные протоки больших слюнных желез. Количество зубного камня зависит от состояния минерального обмена в организме и гигиенического состояния полости рта.

Зубные отложения – твердый и мягкий микробный налет, плотно фиксирующийся на поверхности зубов вследствие недостаточной гигиены. Является первичным фактором в развитии воспаления в тканях **пародонта**.

Зубо-десневой карман – пространство между десной и зубом.

Иммобилизация зуба (зубов) – фиксация, обездвиживание зуба (зубов) при помощи шин, проволоки, стоматологического материала.

Имплантат (имплант) – это искусственный стержень, как правило, титановый, который вводится в кость челюсти на место отсутствующего зуба и впоследствии служит опорой для металлокерамической коронки или мостовидного протеза.

Имплантмод – аппарат для установки имплантата под заданным углом. Позволяет вживлять имплантат с учетом различных обстоятельств последующего протезирования.

Инкрустация зубов – постановка на внешнюю (видимую) переднюю часть зуба (зубов) декоративных накладок из полудрагоценных или драгоценных камней. Это технология эстетического направления; лечебных целей не имеет.

Инлей (inlay) – вид небольшой вкладки, используемой для устранения дефекта коронковой части зуба. Изготавливается строго индивидуально по форме и цвету в лаборатории из керамики или композита.

Искусственные зубы (пластмассовые) – комплект (набор) зубов разной формы и цвета, изготовленный фирмой-производителем. Используется для изготовления съемных зубных протезов.

Иссечение «капюшона» (перикоронорит) – иссечение участка слизистой оболочки над зубом. Как правило, под «капюшоном» прорезается зуб, здесь периодически скапливается пища, микроорганизмы и постепенно развивается воспаление.

Каппа – съемная конструкция, выполненная из специальной пластмассы разной степени твердости. Она покрывает зубы со всех сторон, соединяя их в единый блок. Это позволяет: защитить их от повышенной стираемости (ночное ношение); укрепить при повышенной подвижности (пародонтит); защищать от удара (боксерские шины) и т.д.

Кариес – заболевание твердых тканей зуба, вызванное действием микроорганизмов, в результате чего образуются анатомические, функциональные и эстетические его дефекты в виде полости.

Различают следующие виды кариеса:

Начальный кариес – изменение цвета эмали зуба – от светлого до пигментированного, от матового, серого до коричневого;

Поверхностный кариес – зуб разрушен в пределах эмали или выпала небольшая пломба, или в зубе маленькая «дырочка»;

Средний кариес – зуб разрушен в пределах 1/2 глубины его твердых тканей (эмали и дентина);

Глубокий кариес – зуб разрушен на глубину более 1/2 его твердых тканей (эмали и дентина), но без поражения «нерва»;

Системное поражение зубов кариесом – в той или иной степени поражено кариесом более 4 зубов;

Осложненный кариес – зуб разрушен в пределах эмали и дентина с поражением «нерва» (пульпит) или тканей, окружающих корень зуба (периодонтит).

Кариес у детей до полутора лет (так называемый «бутиловый» кариес) – обычно поражение всей поверхности передних зубов. Развивается по причине нарушения режима питания ребенка (ночное сладкое питье, частое кормление).

Карисольв (carisolv) – технология лечения кариеса без применения бормашины. Для удаления кариозного участка поверхность обрабатывается специальным составом, после этого дефект пломбируют.

Кинетическое препарирование зубов – метод устранения кариозных поражений зубов у детей. Применяется только при небольших поражениях твердых тканей и для обработки фиссур. Под давлением на зуб подается специальный порошок, который мягко действует на твердые ткани. При этом практически отсутствуют дискомфортные ощущения, вибрации, шум.

Киста (кориевая) – неопухоловое патологическое образование с полостью, заполненной кистозной жидкостью. Развивается вследствие хронического воспаления вокруг верхушки корня зуба.

Клиновидный дефект – поражение твердых тканей зуба у его основания (шейки), возникающее в результате нарушения питания зуба и окружающих его тканей на фоне хронической перегрузки или неправильной чистки зубов. Не является кариозным, т.е. микробным поражением.

Компьютерный прензальный снимок – делается в кабинете врача для выявления состояния и контроля качества пломбирования зубных каналов. Используется в эндодонтическом лечении.

Консервативная пародонтология (консервативное лечение в пародонтологии) – комплекс лечебных мероприятий, позволяющий устраниć некоторые факторы воспаления десны. Включает: снятие зубных и поддесневых отложений, терапевтическое лечение зуба, шлифовку и полировку корней зубов.

Корневая вкладка – см., кульцевая штифтовая вкладка.

Коронка зуба искусственная (одиночная) – протез, покрывающий коронковую часть естественного зуба и восстанавливющий его анатомическую форму. Бывает цельнокерамическая или металлокерамическая, изготавливается по оттиску в лаборатории строго индивидуально по форме и цвету. Фиксируется на зуб специальными материалами (цементами), обеспечивающими длительные сроки пользования.

Коронка зуба штампованная – протез, изготавливаемый из стандартных металлических гильз или дисков методом штамповки. Подбирается по размеру восстанавливаемого зуба и надевается на его коронковую часть.

Косметическое контуривание – метод реставрации, позволяющий изменить контуры, форму центральных зубов и тем самым улучшить улыбку, сделать ее более привлекательной, создать эффект омоложения. Осуществляется при помощи высококачественных пломбировочных материалов. Процедура безболезненная.

Коффердам – технология изоляции рабочего поля стоматолога в полости рта пациента при помощи прорезиненной салфетки-накладки. Позволяет устранить доступ влаги, слюны, чтобы обеспечить сухость рабочего участка (твёрдых тканей зуба, корневых каналов), защитить его от попадания микрофлоры из дыхательных путей. Таким образом повышается безопасность и эффективность лечения.

Кульцевая штифтовая вкладка (тоже – *корневая вкладка*) – цельная конструкция, которая фиксируется в корне, или полностью разрушенного зуба. Наружная (коронковая) часть используется для фиксации на ней коронки цельнокерамической или металлокерамической. Изготавливается строго индивидуально в лаборатории из металла или керамики.

Кюретаж (лунки) – высекание (вычищение) лунки зуба от грануляций, хронических очагов инфекции, инородных тел (пломбировочного материала, осколков зуба и т.д.)

Лазеротерапия – терапевтическое воздействие излучением лазера с целью создания оптимальных условий в живых тканях для их восстановления до нормального состояния.

Латеральная конденсация – метод пломбирования корневого канала холодной гуттаперчей, которая проникает в основное пространство корня (в отличие от вертикальной конденсации, когда используется разогретая гуттаперча, проникающая в боковые отверстия канала).

Лечение зубных каналов – удаление из них инфицированного содержимого и последующее их пломбирование.

Лоскутная операция – операция по удалению воспаленной ткани, глубоко лежащей под десной или зубным камнем. Осуществляется открытым доступом: проводится рассечение десны, удаление измененных тканей на корне зуба и кости, ушивание десны и введение пластических материалов для роста кости.

Магнито-лазерная терапия – метод физиотерапии в полости рта, оказывающий противовоспалительное действие

Материалы пломбировочные для зубов – различные по своим свойствам материалы, используемые для реставрации коронковой части зуба.

Старого поколения: амальгамы, цементы, пластмассы.

Нового поколения: различные виды реставрационных композитных (сложноструктурных) материалов.

Материалы пломбировочные для заполнения корневых каналов зубов – различные по своим свойствам материалы, используемые для заполнения корневых каналов с целью устранения пустот и предотвращения воспалительных процессов.

Старого поколения: цементы, пасты (изменяют цвет зуба, рассасываются со временем, недолговечны).

Нового поколения: синтетические материалы на основе смол (используются обязательно с гуттаперчей – не изменяют цвет проденченного зуба, устойчивы к колебаниям температуры, не рассасываются, не проседают).

Местная анестезия – обезболивание одного или нескольких зубов путем введения в мягкие ткани обезболивающего лекарственного вещества.

Микрообразия – механическая обработка поврежденных зубов при помощи кислотосодержащих составов для удаления пигментных пятен и зубного налета.

Микроскоп операционный – оптический микроскоп, используемый при проведении хирургических операций и эндодонтического лечения. Позволяет визуально контролировать процесс лечения, перелечивания ранее некачественно запломбированного канала, извлечь из канала инородное тело (например, сломанный эндодонтический инструмент).

Модуль стоматологический – комплекс механизмов и аппаратов в кабинете врача-стоматолога (кресло, бормашина, мебель, лабораторно-диагностический инструмент).

Мостовидный протез – несъемная ортопедическая конструкция, состоящая из нескольких коронок или искусственных зубов, которая фиксируется на опорных зубах (предварительно обтачиваются) или имплантатах и восполняет недостающие между ними зубы. Может быть целостнокерамическим или металлокерамическим. Восстанавливает не более трех отсутствующих подряд зубов.

Мостовидный протез с опорой на имплантаты – несъемная ортопедическая конструкция, состоящая из нескольких коронок или искусственных зубов, которая фиксируется либо на имплантатах (т.е. вживленных в чистоту титановых стержнях), либо на импланте и опорных зубах, и восполняет недостающие между ними зубы.

Некариозные поражения зубов – все виды патологической стирамости зубов, а также различные пороки развития твердых тканей зубов и поверхности корня.

Возникают вследствие эндокринных заболеваний, нарушений положения рядом стоящих и противоположных зубов, усиливающихся нагрузок, а так же в результате длительного использования жестких зубных щеток, плохого ухода за зубами.

Проявляются в виде дефектов на зубе, болезненных прикусов, повышенной чувствительности к химическим (кислое, соленое, сладкое) и температурным воздействиям.

Непереносимость базисных пластмасс – осложнение после постановки зубных съемных протезов, сопровождающееся неприятными ощущениями в области десен.

Проявляется в виде жжения, боли, воспаления слизистой в месте контакта со съемным протезом, ротового рефлекса.

Неприживаемость (неприживление) имплантата – отторжение металлического стержня тканями полости рта, сопровождающееся воспалительным процессом мягких или костных тканей.

Некоторые проявления неприживаемости имплантата:

Дезинтеграция зубного имплантата – нарушение функционального соединения имплантата с костной тканью (нарушение остеointеграции).

Лигесицитет – расхождение, вскрытие раны, частичное обнажение кости, обнажение участка имплантата, участка корня.

Мукозит – воспаление тканей десны вокруг имплантата.

Персиплантит – прогрессирующая поглощность, всасывание кости вокруг имплантата.

Обработка зуба под одиночную коронку или под опору для мостовидного протеза – зуб обрабатывается со всех сторон – снимаются твердые ткани примерно на 1,5 – 2 мм. Процедура безболезненная.

Обработка корневого канала зуба – удаление инфицированного содержимого при помощи инструментов и медикаментов.

Обтурация корневого канала – это заполнение пломбировочным материалом.

Оверлей (overlay) – разновидность пломбы-вкладки для восстановления коронковой части зуба. Используется при сильном разрушении жевательного зуба. Изготавливается в лаборатории строго индивидуально по форме и цвету из керамики, или композита, или металлокерамических сплавов.

Одиночная керамическая коронка – коронка, сделанная из керамики; фиксируется на предварительно обработанном зубе при помощи цемента.

Одиночная металлокерамическая коронка – это коронка, изготовленная из металлического каркаса, облицованного затем керамикой. Закрепляется при помощи цемента на предварительно обработанном зубе, для которого предназначена.

Онлей – разновидность пломбы-вкладки из керамики или композита для устранения дефекта коронковой части зуба. Изготавливается в лаборатории из керамики или композита строго индивидуально по форме и цвету.

Остеоденситометрия – определение минеральной плотности костной ткани по позвоночнику и подвздошной кости. Исследование, проводимое при изучении показаний перед вживлением имплантата.

Остеомиелит – воспаление костной ткани челюсти.

Операция – рассечение тканей, их иссечение или сшивание.

Оперативная пародонтология – совокупность хирургических методов, позволяющих частично или полностью восстановить костную ткань десны, сформировать правильный и красивый контур десны и др.

Ортодонтия – раздел стоматологии, который занимается профилактикой, диагностикой и лечением зубочелюстных деформаций, нарушений прикуса.

Ортопантомограмма (тоже – panoramicный снимок) – рентгеновский снимок, показывающий состояние всех зубов на нижней и верхней челюстях. Делается только в рентген кабинете.

Ортопедия – раздел стоматологии, занимающийся возмещением дефектов видимой части зубов, при отсутствии одного или нескольких зубов, при полной или частичной потере зубов.

Отбеливание (точнее осветление) зубов – процедура изменения цвета эмали зубов до более светлых тонов при помощи кратковременного нанесения на зубы специальных безвредных препаратов. Возможно в кабинете врача или в домашних условиях.

Отбеливание внутреннее – осветление зуба при помощи медикаментозного лечения его каналов (4 – 5 сеансов).

Проводится в случаях, если прежде каналы были некачественно пролечены или если в зубе нарушен обмен веществ, что вызвало его потемнение. После внутреннего отбеливания проводится восстановление коронковой части зуба методом реставрации.

Отбеливание зубов «лазерное» – процедура изменения цвета эмали зубов до более светлых тонов при помощи кратковременного нанесения специальных безвредных препаратов и света специальной лампы для ускорения процесса отбеливания. Возможно только в кабинете врача.

Открытый кюретаж зубодесневого кармана – удаление глубоколежащих зубных отложений и воспаленной ткани десны открытым доступом. Включает: рассечение десны, последующее полирование поверхности корня зуба и ушивание десны. Делается в случае глубокого поражения тканей, окружающих зуб, обширного глубокого воспалительного процесса.

Пародонт – мягкие ткани, окружающие зуб.

Пародонтит – воспаление тканей, окружающих зуб, с вовлечением костной ткани. Корни зубов в той или иной степени оголены, зубы подвижны. Бывает легкой, средней и тяжелой степени. Протекает хронически в виде периодических обострений.

Пародонтоз – заболевание тканей, окружающих зуб, появляющееся в результате нарушения обмена веществ, при этом нет их воспаления. Корни оголены, но зубы при этом устойчивы.

Пародонтология – раздел стоматологии, изучающий норму и патологию, тканей, окружающих зуб.

Периодонтит – заболевание околодесневых тканей, которое протекает чаще всего при наличии микроорганизмов или в результате травмы.

Перебазировка протеза (лабораторная) – подгонка съемного протеза под изменившуюся форму десны. Осуществляется через полтора – два года после установки протеза по причине естественного изменения формы десны.

Перелечивание зубных каналов – повторное их лечение; включает распломбирование, удаление инфицированного содержимого, иногда – медикаментозное лечение, иногда – извлечение ранее обломанных инструментов.

Полировка пломбы – удаление с зуба при помощи инструментов шероховатостей и нависающих краев пломбировочного материала.

Полная брекет система – система брекетов, с помощью которой соединены все зубы верхней и нижней челюсти.

Полный съемный протез – съемный протез, состоящий из 14 искусственных зубов, расположенных на широкой пластинке, изготовленной из пласти массы под цвет десны. Используется при полном отсутствии зубов на верхней или нижней челюсти.

Проводниковая анестезия – метод обезболивания, при котором анестетик подводится к нервному волокну ветвей тройничного нерва и осуществляется его блокаду. Чувствительность выключается на большом участке верхней или нижней челюсти и прилегающих к ним мягких тканей. (При проведении местной анестезии обездоленный участок ограничен одним – двумя зубами).

Пульпит – заболевание пульпы зуба (зубного нерва) воспалительного происхождения, протекающее чаще всего с присутствием микроорганизмов и продуктов их жизнедеятельности или в результате травмы.

Разрушение зуба – дефект его твердых тканей снаружи или внутри в результате кариеса, скола, травмы.

Диагноз и выбор методов лечения зависит от степени разрушения зуба. Оно может быть:

незначительное – до половины,

значительное – более половины до десны,

очень значительное – под десну.

Резекция верхушки корня – операция, которая проводится с целью удаления хронического очага инфекции у верхушки корня. (Резекция – отсечение, иссечение).

Резекция лентиня – процедура снятия тонкого слоя поверхности видимой наружной части зуба (обычно переднего) с целью его осветления (устранения потемнения, возникшего по какой-либо причине). Выполняется специально подготовленным врачом.

Реминерализационная терапия, т.е. восстановление структуры твердой ткани зуба кальцийсодержащими препаратами. Проводится при лечении кариеса.

Реплантация зуба – удаление зуба с целью устранения хронического очага инфекции, последующее его помещение на прежнее место (в счастливую лунку).

Репозиция зуба – установка вывихнутого зуба в исходное положение.

Ретенционный аппарат – съемная или несъемная ортодонтическая конструкция, которая устанавливается на зубы после снятия брекет системы для ношения на ночь с целью окончательного закрепления результата лечения.

Ретинированный зуб – зуб, который не в состоянии прорезаться должным образом, т.к. полностью или частично закрыт kostью или тканью десны.

Система Би (System Bi) – наиболее эффективный (на сегодня) метод пломбирования корневого канала зуба разогретой гуттаперчей, которая глубже протекает в боковые ответвления корня, чем при *вертикальной конденсации*.

Скол зуба (точнее – перелом) – дефект зуба, возникающий в результате травмы или удара, перегрузки зубов или ослабления тканей зуба под воздействием разрушительных процессов.

Различают: скол эмали и дентина без обнажения пульпы (нерва) и скол эмали и дентина с обнажением пульпы (нерва).

Сменный прикус – период, когда молочные зубы меняются на постоянные. Это возраст от 5-6 до 12-13 лет.

Снятие зубных отложений – удаление поверхности подлежащего пигментного или микробного налета и зубного камня с коронковой (видимой) части зуба. Один из этапов профессиональной гигиенической чистки зубов.

Сонография – метод ультразвуковой диагностики состояния слизистой оболочки полости рта и лимфатических узлов с целью выявления и обследования злокачественных опухолей.

Спортивная стоматология – современное направление профилактической стоматологии для детей, подростков и взрослых, занимающихся такими видами спорта, где есть риск повреждения зубов – бокс, футбол, хоккей, горные лыжи, теннис и др. Любителям и профессионалам изготавливаются **индивидуальные каппы**, которые обеспечивают надежную защиту зубов от резкого удара или при падении. Лабораторная технология изготовления капп – «сейчас» обеспечивает их идеальное соответствие зубам и деснам заказчика, хорошее закрепление во рту, прочность (благодаря многослойности).

Стандартные искусственные зубы – зубы из пластмассы, используемые в ортопедических конструкциях для замещения отсутствующих зубов. Монтируются на пластинке, имитирующей десны. Подбираются по форме и цвету для конкретного пациента из стандартного набора.

Стоматит – воспаление слизистой оболочки рта. Вызывается вирусом.

Стоматология – наука, изучающая строение, функцию тканей полости рта и заболевания, проявляющиеся в зубочелюстной системе.

Съемный аппарат простой (съемная пластинка) – ортодонтическая съемная конструкция для выравнивания зубов в зубном ряду. Состоит из пластмассового основания, прилегающего к слизистой оболочке полости рта и зубам, и вваренных в него цинков, пружины, проволочных деталей, осуществляющих перемещение зубов.

Съемный протез для детей – съемная ортодонтическая конструкция для замещения у детей молочных или постоянных зубов, удаленных раньше срока.

Терапия (в переводе – лечение) – наука, изучающая причины возникновения, течения, способы лечения и предотвращения заболеваний.

Технология «Мед три Д» – компьютерная программа, которая позволяет создать виртуальное изображение челюстей и виртуально определить оптимальное место и угол расположения будущего имплантата. На основе полученных виртуальных данных создается реальный шаблон для установки имплантата в полости рта.

Технология прессования (Empress) – совокупность лабораторных способов изготовления цельнокерамических протезов разного вида под высоким давлением и при высоких температурах – пломб-кладок, виниров, цельнокерамических коронок и мостовидных протезов небольшой протяженности (восполняющих отсутствие одного, двух или трех зубов). Одно из самых современных и перспективных направлений ортопедической стоматологии.

Трансплантат – биологический ткань, или орган, пересаживаемые в организм.

Трансплантация – пересадка, пересаживание.

Тремя – промежуток между боковыми зубами.

Тромбонитарная плазма с высоким содержанием фибрина – жидкий компонент крови пациента, получаемый с помощью центрифуги. Используется в целях создания благоприятных условий для заживления костной ткани после хирургических вмешательств.

Углубление преддверия полости рта – операция, позволяющая перемещением мягких тканей создать углубление в преддверии полости рта.

Удаление грануллем – хирургическая операция по удалению воспаленной ткани полости рта. Может проводиться двумя способами: удаление грануллемы вместе с зубом или резекция верхушки корня.

Установка имплантата – операция, во время которой создается костное ложе, куда затем вводится имплантат.

Филтек (Filtek) – материал для реставрации поверхности передних зубов. По сравнению с материалами «старого поколения» обладает повышенной прочностью, имеет различные оттенки, что позволяет лучше, точнее подбирать материал под цвет зубов пациента, быстрее затвердевает, что сокращает время постановки пломб.

Филтек Флоу (Filtek Flow) – разновидность Filtek(a). Основное отличие – материал обладает текучестью и вязкостью, наносится на зуб под давлением и затвердевает в течение 20 секунд.

Филтек Суприм (Filtek Supreme) – новейшая разновидность Filtek(a) – материал для реставрации передних и боковых зубов. Отличительная особенность – имеет 30 различных цветовых оттенков, что позволяет передавать переходы цвета на реставрируемом зубе. Так достигается «невидимая реставрация».

Фиссура – естественная борозда (углубление) в твердых тканях коронки зуба (эмали). Фиссуры с трудом поддаются гигиенической чистке, что ведет к скоплению микробов, а в дальнейшем – к образованию кариеса. У детей фиссуры герметизируются, т.е. покрываются специальным лаком.

Флосс (зубная нить) – средство гигиена для чистки межзубных промежутков.

Фторирование зуба (зубной) – обработка зуба фторсодержащими материалами с целью укрепления твердых тканей зуба.

Поверхностное фторирование – материал наносится на очищенную поверхность зуба.

Глубокое фторирование – материалы вводятся в твердые ткани зуба при помощи электрофореза (тока высокой частоты). Процедура безболезненная.

Хирургия – раздел медицины, изучающий заболевания, основным методом лечения которых является операция.

Цельнокерамические (тоже – керамические протезы) – ортопедические конструкции, изготовленные по технологии прессования – вкладки, виниры, коронки и мостовидные протезы небольшой протяженности.

Цистоэктомия (удаление кисты) – хирургическая операция по удалению кисты.

Частичная брекет-система – брекет-система, к которой подсоединенены зубы на одной челюсти или часть зубов.

Частично съемный протез – ортопедическая конструкция, которая восстанавливает часть отсутствующих зубов при наличии во рту естественных зубов (более одного), на которых она крепится. Если имеется всего один зуб, то используется полный съемный протез.

Способы крепления частично съемных протезов:

- *виаглемые* – «клипчики» (кламмеры) – заметна металлическая полоска на зубе у десны;
- *невидимые* – «замковые крепления» (аттачменты): в виде кнопки, рельсы, задвижки (поворотный или запирающийся замок).

Частично съемный пластиничатый протез – это съемный протез, который состоит из искусственных зубов, расположенных на пластинке, изготовленной из специальной пластмассы под цвет десны.

Шинирование – способ закрепления или изменения положения зубов в зубном ряду. Предотвращает их подвижность по оси или по горизонтали. В частности, используется при заболеваниях пародонта (мягких тканей вокруг зуба).

Шлифование пломбы – сглаживание пломбы зуба и подгонка ее по прикусу пациента.

Штифт внутрикорневой – применяется при восстановлении разрушенного зуба. Фиксируется в корне зуба, а на верхнюю его часть (коронковую) наносится пломбировочный материал для восстановления коронковой части. Штифты стандартные и могут быть разной формы. Изготавливаются из металла, стекловолокна.

Эндодонтический компьютер – компьютерная программа, приводящая в движение эндодонтические инструменты, с помощью которых осуществляется механическое очищение корневых каналов от микробов, отмерших остатков сосудов и нервов. Позволяет значительно снизить риск отлома инструментов в корневых каналах зуба, ускоряет процесс обработки и повышает качество лечения.