

Памятка доктору при оформлении заказа

1. Оттиски / интраоральные сканы:

Подготовка перед снятием оттисков/интраоральным сканированием

- Перед снятием оттиском очень важно провести профессиональную гигиену (удалить налет и все твёрдые и мягкие отложения)
- Кариес должен быть залечен до начала ортодонтического лечения на элайнерах, в противном случае элайнеры могут некорректно фиксироваться
- Не должно быть гингивита и гипертрофии десны

Снятие оттисков/интраоральное сканирование

- Материал - А-силикон.
- Двойной двуслойный оттиск.
- Оттиски продезинфицировать.
- Проснять все коронки зубов и переходную складку
- Отразить тяжи и уздечки
- Проснять дистальную поверхность имеющихся зубов.

2. Фотопротокол:

Лицо

- анфас
- анфас с улыбкой
- профиль с улыбкой
- профиль без улыбки
- профиль справа, профиль слева

Внутриротовые:

- прикус анфас
- прикус справа
- прикус слева
- окклюзионная поверхность верхнего зубного ряда
- окклюзионная поверхность нижнего зубного ряда

3. Прикусной шаблон:

- должен быть из базисного слоя А-силикона **(восковый лабораторией НЕ принимается)**
- материал наносить на весь зубной ряд
- прикусной шаблон продезинфицировать.

4. Личный кабинет:

Логинотм является адрес электронной почты, который вы предоставили личному менеджеру для регистрации личного кабинета (далее ЛК).

Начальный пароль: 111111 (**Необходимо** поменять в настройках профиля при первом входе в ЛК);

5. Оформление заказа:

- заказ оформляется через ЛК
- фотографии, рентген ОПТГ, ТРГ «загружать» в личном кабинете
- оттиски отправить курьером
- если в клинике имеется внутриротовой сканер, который поддерживает формат STL, то через меню подгрузки сканов нужно загрузить upper jaw, lower jaw.

План лечения:

В плане лечения доктору необходимо в свободной форме указать те перемещения зубов, которые он хотел бы осуществить, или проблему, которую необходимо решить при лечении пациента на элайнерах. Укажите, за счет чего вы предполагаете осуществить необходимые перемещения (каковы стратегия и тактика лечения).

6. Доставка оттисков

- доставку по Москве осуществляют курьеры лаборатории STAR SMILE. По России - курьерская служба за счет STAR SMILE
- необходимо предупредить менеджера Star Smile минимум за 1 день до даты передачи оттисков курьеру
- при вызове курьера не забыть уточнить название и адрес Вашей клиники
- на посылке указать Ваше ФИО и ФИО пациента / ID заказа (обязательно!)

7. Срок изготовления:

Виртуальный план лечения:

- 4 полных календарных дня с момента поступления всех диагностических материалов в лабораторию (день доставки не считается)
- на 5-й календарный день мы предоставим доктору доступ к подготовленному виртуальному плану лечения в его личном кабинете

Расчётный срок лечения:

Срок лечения зависит от количества элайнеров в заказе, измеряется в месяцах и рассчитывается, как половина от количества шагов, которое потребуется для лечения. Если количество шагов на верхней и нижней челюстях отличается, то для расчета используем большее количество шагов.

Производство элайнеров

- 8 полных календарных дней с момента утверждения доктором виртуального плана лечения и **оплаты** заказа
- в начальном наборе будет изготовлено 12 пар элайнеров
- далее будет изготовлено по 6 пар по запросу доктору

Доставка элайнеров

- на 9-й календарный день после начала производства элайнеры отправляются в клинику
- По Москве доставка выполняется курьерами Star Smile
- Срок доставки по России зависит от удаленности города от Москвы. Доставка осуществляется курьерской службой

8. Ревизия:

- ревизия - это естественный процесс при ортодонтическом лечении
- ревизию проводят в пределах ранее утвержденного плана лечения, но не позже 2 месяцев после окончания расчётного срока лечения
- если доктор меняет план лечения, необходимо оформить новый заказ на элайнеры

Пример расчета срока оформления возможной ревизии:

Лечение на верхней челюсти - 15 элайнеров

Лечение на нижней челюсти - 20 элайнеров

Срок лечения = 20 (макс. кол-во элайнеров) / 2 (недели ношения) =
10 месяцев

Срок оформления возможной ревизии = 10 + 2 = 12 месяцев с
момента отгрузки заказа лабораторией Star Smile

Проведение ревизии на одну челюсть возможно *только в том случае*, если лечение на второй челюсти завершено. Если лечение на второй челюсти не завершено, то его *необходимо остановить*, подготовить диагностические материалы, написать план лечения и сделать ревизию *на обе челюсти одновременно*.

Для проведения ревизии необходимо загрузить в личный кабинет новый набор информационно-диагностических материалов: фото с активаторами, оттиски / сканы **без** активаторов. В заказе указать, на каком этапе остановилось лечение и что пошло не так.

9. Гарантийные обязательства:

Лаборатория STAR SMILE предоставляет гарантию на элайнеры.

- При поломке или потере элайнера лаборатория STAR SMILE изготавливает два элайнера бесплатно на весь заказ.
- Далее изготовление элайнеров по причине поломки будет платным в соответствии с прайсом лаборатории STAR SMILE на текущий год
- неограниченное количество бесплатных ревизий в течение трех лет при лечении на элайнерах Teen Smile и в течение **пяти** лет при лечении на элайнерах Star Smile и Star Smile IQ до достижения запланированного результата (ревизия должна быть оформлена в соответствии с п.8 данного документа)
- При лечении на элайнерах Kinder Smile доступна только одна бесплатная ревизия

10. Детские элайнеры:

При заказе детских элайнеров необходимо **строго** соблюдать **сроки начала лечения**:

- одобрение виртуального плана лечения не позднее, чем через 10 дней после снятия оттисков или сканирования
- фиксация элайнеров не позднее, чем через 7 дней с момента доставки

В случае, если описанные выше сроки не будут соблюдены со стороны доктора, компания стар смайл не дает гарантии на корректную фиксацию элайнеров.

13. Контакты и ГРАФИК РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ STAR SMILE:

Отдел сопровождения (заказ курьера и общие вопросы):

Каждый день с 9:00 до 21:00

Телефон: +7 495 504 36 96

Отдел по работе с докторами:

С понедельника по четверг – с **9:00 до 18:00**

Пятница – с **9:00 до 17:00**

Телефон: +7 495 504 36 96 (попросить соединить)

Выходные: суббота, воскресенье

Отдел по работе с сетевыми клиниками:

С понедельника по четверг – с **9:00 до 18:00**

Пятница – с **9:00 до 17:00**

Телефон: +7 495 504 36 96 (попросить соединить)

Выходные: суббота, воскресенье

Отдел качества

С понедельника по четверг – с **9:00 до 18:00**

Пятница – с **9:00 до 17:00**

Телефон: +7 495 109 36 15

WhatsApp: +7 495 109 36 15

Выходные: суббота, воскресенье