



## П Р И К А З

« 24 » ноября 2023 г.

№ 235

### Об утверждении и введении в действие Положения о гарантийных сроках на платные медицинские услуги (работы) в новой редакции

Во исполнение Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральных законов от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01.01.2024 Положение о гарантийных сроках на платные медицинские услуги (работы) в новой редакции (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу;

2. Заведующему стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врачу-стоматологу детскому, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Тома Э.И. обеспечить размещение в срок до 29.12.2023 настоящего Положения на официальном сайте ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»: dsp43.rf в разделе Услуги /Платные услуги/ Нормативные документы и на информационных стендах Отделения по оказанию платных медицинских услуг (далее – Отделение);

3. Заведующему отделением по оказанию платных медицинских услуг-врачу-стоматологу детскому Моисеенко Н.В. обеспечить:

3.1. ознакомление с Положением под личную подпись в срок до 29.12.2023:

- врачей-специалистов Отделения;
- медицинских сестер Отделения;
- администраторов Отдела по организации платных медицинских

услуг (далее – Отдел).

3.2. контроль за исполнением требований Положения врачами-специалистами.

4. Признать утратившим силу приказ главного врача от 08.08.2023 № 169 «Об утверждении и введении в действие Положения о гарантийных сроках на платные медицинские услуги (работы) в новой редакции».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего стоматологическим отделением с кабинетом хирургической стоматологии-врача-стоматолога детского, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Тома Э.И.

Главный врач



Е.А. Загребаева

Приложение к приказу ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
от «24» ноября 2023 г. № 235

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ»  
Загра Е.А. Заграбаева  
«24» ноября 2023 г.

## **Положение о гарантийных сроках на медицинские услуги (работы)**

Настоящее Положение о гарантийных сроках на медицинские услуги (работы) (далее – Положение) разработано в целях определения общих требований к установлению гарантийного срока и срока службы на медицинские услуги (работы) в ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ».

### 1. Термины, определения, обозначения и сокращения

1.1. Пациент (потребитель) – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга, либо лицо, которое обратилось за оказанием услуги (работы).

1.2. Исполнитель – ГБУЗ «ДСП № 43 ДЗМ», выполняющее работы или оказывающее услуги пациентам (потребителям) по возмездному договору, либо в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования.

1.3. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные Исполнителем пациентам по вопросам соблюдения применяемых клинических рекомендаций, стандартов оказания медицинской помощи, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемического режима в соответствии с действующим законодательством.

1.4. Прогнозируемые гарантии – это предвидение врачом-специалистом определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

1.5. Гарантийный срок – это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе Исполнитель устраняет выявленный дефект работы (услуги). Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата работы пациенту, т.е. с момента оказания услуги.

1.6. Срок службы – период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать пациенту возможность использования товара (работы) по

назначению и нести ответственность за существенные недостатки согласно действующего законодательства.

1.7. Существенный недостаток – недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадения пломбы).

1.8. Недостаток – несоответствие оказанной медицинской помощи обязательным требованиям клинических рекомендаций и стандартов оказания медицинской помощи.

В настоящем Положении применены следующие сокращения:

Индекс разрушения окклюзионной поверхности зуба – ИРОПЗ;

Индекс интенсивности кариеса (кариес + пломбированные зубы + удаленные зубы) – КПУ;

Металло-защитное покрытие – МЗП.

## 2. Права и обязанности исполнителя при установлении гарантийных сроков и сроков службы

2.1. Безусловные гарантии в стоматологии даются пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий.

2.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

2.2.1. предоставление врачами-специалистами полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;

2.2.2. соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;

2.2.3. проведение консультаций и врачебного консилиума;

2.2.4. проведение лечения врачам-специалистами, имеющими соответствующее профессиональное образование и квалификацию, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

2.2.5. учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специальностей;

2.2.6. установление клинического диагноза;

2.2.7. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

2.2.8. использование разрешенных методов и технологий лечения на территории Российской Федерации;

2.2.9. индивидуальный подбор местных анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения в медицинских организациях, оказывающих стоматологические услуги;

2.2.10. качество и безопасность медицинской помощи – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий, методов, лекарственных средств, медицинских изделий;

2.2.11. дополнительная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных исследований;

2.2.12. тщательное соблюдение методов и технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей-специалистов, а также инструменты контроля качества их работы;

2.2.13. применение технологически безопасных, разрешенных Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения лекарственных средств и медицинских изделий, не утративших сроков годности;

2.2.14. проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

2.2.15. динамический контроль процесса и результатов лечения (в соответствии с порядками оказания стоматологической помощи взрослому и детскому населению, Положением о деятельности структурных подразделений, на основе клинических рекомендаций с учетом стандартов оказания медицинской помощи);

2.2.16. определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;

2.2.17. достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии алгоритмов, стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом-специалистом).

2.3. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические конструкции), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

2.4. На протяжении установленных сроков службы Исполнитель несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.

2.5. Прогнозируемые гарантии определяются:

- на каждую конкретную выполненную работу;
- с учетом конкретных обстоятельств, о которых врач-специалист информирует пациента;
- по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.

2.6. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач-специалист обязан учесть и разъяснить пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

2.6.1. состояние общего здоровья пациента;

2.6.2. объем выполненного рекомендованного плана лечения;

2.6.3. клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности положения отдельных зубов и зубных рядов, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);

2.6.4. сложность данного клинического случая лечения;

2.6.5. достоинства и недостатки используемых технологий и медицинских изделий, а также выбранных технологий, методов лечения; особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;

2.6.6. обязательность выполнения индивидуального графика посещения, профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

2.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

2.7.1 если в период действия гарантии у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных средств, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций и др.), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;

2.7.2. если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие рекомендации врача-специалиста;

2.7.3 если пациент соблюдает сроки, кратность осмотров, рекомендованные врачом-специалистом;

2.7.4 если в период лечения у врача-специалиста пациент не будет лечить тоже самое заболевание у врача-специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей медицинские услуги;

2.7.5. если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности пациент предоставляет выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства.

2.7.6. если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться Исполнителем;

2.8. Врач-специалист обязан зарегистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные средства, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность кариеса КПУ (постоянный прикус), КП (молочный прикус), состояние прикуса, нарушения рекомендаций, назначений и т.д.).

2.9. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на

время, затраченное на устранение поломки (дефекта), с момента обращения пациента в медицинскую организацию, оказывающую медицинские услуги.

2.10. В отдельных сложных случаях, при письменном согласии пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированного позитивного, ожидаемого результата.

2.11. Стоматологические заболевания (состояния), не указанные в прилагаемых таблицах, не имеют установленных сроков годности, сроков службы в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, в том числе и на возмездной основе.

2.12. На отдельные виды медицинских работ (услуг) ввиду их специфики установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:

- обработка и пломбирование корневых каналов;
- профессиональная гигиена полости рта;
- временная пломба;
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка зубного имплантата и др.);
- лечение заболеваний тканей пародонта;
- отбеливание зубов;
- временные коронки;
- временные съемные протезы;
- при повторном лечении корневых каналов (эндодонтическом лечении) и невозможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, облитерации, невозможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможность пройти корневой канал на необходимую длину).
- извлечение скрытых обломков эндодонтического инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.

2.13. Тем не менее, Исполнитель при выполнении этих видов работ гарантирует следующее:

- при эндодонтическом лечении зуба – проведение обработки и пломбирования корневых каналов в соответствии с общепринятыми правилами, которые дают благоприятный прогноз и отдаленные позитивные результаты в 80-90% случаев;
- при удалении зуба и других амбулаторных хирургических операциях, вмешательствах, что процедуры пройдут безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством;
- при проведении профессиональной гигиены полости рта и проведения отбеливания – правильное выполнение всех манипуляций в соответствии требованиям технологии и методики;

2.14. В соответствии действующим законодательством Исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы в виде информации на стенде Отделения, официальном сайте Исполнителя dsp43.pф, записи в медицинской карте стоматологического больного (после каждой оказанной медицинской услуге, подлежащей гарантии), в договоре оказания платных медицинских услуг. В случае отсутствия записей в первичной медицинской документации, в договоре платного оказания медицинских услуг применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные действующим законодательством (2 года и 10 лет соответственно).

2.15. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,
- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

2.16. Также Исполнитель обязан назначить пациенту проведение необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.) на основе клинических рекомендаций с учетом стандартов оказания медицинской помощи.

2.17. Качество медицинской помощи и соблюдение гарантийных сроков, сроков службы контролируется ежедневно путем проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2.18. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению пациента, пациент должен обратиться к заведующему Отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу.

### 3. Причины снижения гарантийных сроков и сроков службы

3.1. Отказ пациента от реализации комплексного плана лечения.

3.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта гарантийные сроки и сроки службы уменьшаются на 70%.

3.3. Неявки без уважительной причины и опоздания пациента на прием к врачу-специалисту при условии их регистрации в первичной медицинской документации.

3.4. Затрудненная кооперация между пациентом и врачом-специалистом (особенно с детьми раннего дошкольного и школьного возраста); стоматофобия.

### 4. Права и обязанности пациентов (потребителей) при получении гарантийных сроков и сроков службы



#### 4.1. Пациент имеет право:

4.1.1. Предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим Положением.

4.1.2. Предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненных работ (оказанной услуги).

4.1.3. В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) пациент вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления пациентом или обнаруженный недостаток является неустранимым, пациент по своему выбору вправе требовать:

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;

- отказа от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и возмещения убытков.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки работы (услуги) обнаружены пациентом по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, пациент вправе предъявить требования, предусмотренные п. 4.1.3. настоящего Положения, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

4.2. Выявленные недостатки должны быть устранены Исполнителем в срок, установленный локальными нормативными актами Исполнителя по согласованию с пациентом.

#### 4.3. Пациент обязан информировать врача-специалиста:

- о наличии острых, хронических и наследственных заболеваний; беременности, лактации, менструального цикла (у женщин);

- о применяемых лекарственных средствах;

- о наличии вредных привычек;

- о наличии кардиостимулятора.

## 4.4. Пациент обязан:

- соблюдать рекомендации лечащего врача - специалиста;
- использовать рекомендуемые предметы и средства гигиены по уходу за полостью рта, зубными протезами, ортодонтическими конструкциями;
- соблюдать схему (дозировку, кратность, длительность) приема назначенных лекарственных средств;
- соблюдать своевременность повторных и профилактических явок;
- соблюдать правила эксплуатации ортопедических и ортодонтических конструкций;
- исключить вредные привычки, которые могут сократить гарантийный срок и срок службы ортопедических и ортодонтических конструкций;
- в случае выявления недостатков обратиться незамедлительно к своему лечащему врачу - специалисту, администрацию.

4.5. В случае несоблюдения пациентом указанных требований (при условии информированности о них пациента), последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

4.6. Во время гарантийного срока пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другого протеза, конструкции, пломбы и т.д. из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом он обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем протез, конструкцию и т.д.;
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

## Сроки

службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи детскому населению (до 18 лет)

Таблица № 1

## 1. Лечение временных (молочных) зубов

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)</b>		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
III класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев

IY класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
Y класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
<b>Пломба из химического композита (жидкость-порошок, паста + паста)</b>		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II,III,IY,Y класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
I класс Блэка	9 месяцев	12 месяцев
II,III,IY,Y, YI класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев

Таблица № 2

## 2. Лечение постоянных зубов у детей

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)</b>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IY класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
Y класс Блэка	5 месяцев	1 год
<b>Пломба из химического композита (жидкость-порошок, паста + паста)</b>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II,III,IY,Y класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
I класс Блэка	1 год	2 года
II,III,IY,Y, YI класс Блэка	1 год	2 года
Виниры	1 год	2 года
Восстановление коронковой части зуба с применением различных анкерных конструкций (анкерного, стекловолоконного штифта и т.д.)	1 год	1,5 года

Таблица № 3

## 3. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Пломба из композита светового отверждения</b>		
I класс Блэка (кариес на жевательной поверхности зубов)	1 год	2 года
II класс Блэка (кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов)	1 год	2 года

III класс Блэка (кариес на контактной поверхности резцов и клыков)	1 год	2 года
IV, V класс Блэка (кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области)	1 год	2 года
VI класс Блэка (кариес атипичный)	1 год	2 года
Покрытие пломбирочным материалом губной, шеечной (вестибулярной) поверхности зубов всех групп (виниры – прямое винирование)	1 год	
Реставрация сколов металлокерамических протезов до 1/5 части лицевой поверхности	1 год	2 года
Восстановление фасетки на металлической ортопедической конструкции светоотверждаемыми материалами	6 месяцев	1 год
Пломба из композитного материала химического отверждения	6 месяцев	1 год

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов:

1.1. с единичным кариесом или множественным стабилизированным или медленно текущим процессом. При КПУ зубов равный 12;

1.2. при соблюдении пациентом правил личной гигиены ротовой полости. Гигиеническом индексе, не превышающем 2,0 баллов по Федорову-Володкиной, 0,6 баллов по Грин-Вермильону.

2. Условия снижения гарантийных сроков:

2.1. при КПУ зубов равным 13-18 сроки снижаются на 30 %;

при КПУ зубов больше 18, при лечении некариозных поражений твердых тканей зубов (гипоплазия, флюороз, эрозия и др.) сроки снижаются на 50%;

2.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта, при наличии у пациентов диагноза: бруксизм, сроки уменьшаются на 70%;

2.3. При наличии у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта (в том числе заболевания печени и желчевыводящих путей), кроветворных органов, злокачественных новообразований, лучевых поражений, тяжелых форм нарушения психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспаления слюнных желез, аномалии положения зубов, аномалии прикуса и деформации челюстей, сроки снижаются до 50%.

2.4. Беременность у женщин, сроки снижаются до 50%.

3. Гарантийные сроки аннулируются при невыполнении рекомендаций врача-специалиста по поводу показаний к восстановлению коронковой части зуба в случае поражения их твердых тканей для (см. таблицу № 4):

Таблица № 4

Группа зубов	Степень разрушения	Метод восстановления твердых тканей зубов
Жевательные зубы	ИРОПЗ>0,4	изготовление вкладок
	ИРОПЗ>0,6	изготовление искусственных коронок
	ИРОПЗ>0,8	применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок
Фронтальные зубы	разрушения коронковой части свыше 1/2	изготовление искусственных коронок
	разрушения коронковой части свыше 2/3	применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок

Основные цели ортопедического лечения после терапевтического (консервативного) лечения:

- остановка патологического процесса;
- восстановление анатомической формы и функции зуба;
- предупреждение развития осложнений, в том числе предупреждение развития феномена Попова-Годона в области зубов антагонистов;
- восстановление эстетики зубного ряда.

Лечение кариеса дентина пломбированием и, при необходимости, протезированием позволяет добиться компенсации функции и стабилизации процесса.

4. Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинается с момента завершения лечения (т.е. постановки постоянной пломбы). В случаях замены временного лечебного пломбирования корневых каналов, временной пломбы на постоянную в другой медицинской организации (если иное не было согласовано с врачом - специалистом и не зафиксировано в медицинской амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение со стороны медицинской организации. В рассмотрении таких замечаний пациенту будет отказано.

5. В случае постановки временной пломбы на определенный срок (определяется врачом-специалистом) до следующего назначенного визита и пропуск визита для замены временной пломбы на постоянную, более чем на 5 дней может привести к необходимости повторного лечения корневых каналов. Гарантийный срок распространяется на время с момента

постановки временной пломбы до запланированного визита к врачу-специалисту, для замены временной пломбы на постоянную.

6. Требования к пациенту после проведенного лечения:

6.1. Четкое выполнение рекомендаций врача-специалиста; постоянное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости (после обучения), утром (после завтрака) и вечером (после последнего приема пищи) – чистка зубов, полоскание ротовой полости после употребления пищи.

6.2. Обращение к врачу-специалисту с профилактической целью в течение года - 2 раза в год (не менее 1 раза в полугодие), для лиц, имеющих хронические заболевания не менее 4 – х раз в год.

#### Методика

клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

Таблица № 5

#### Критерии и характеристика клинической оценки состояния пломбы

1.	Цвет пломбы соответствует эмали зубов (для пломб из фотополимерных материалов)	Да	Нет
2.	Прилегание краев пломбы к тканям зуба (Определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет)	Плотное	Имеются зазоры
3.	Вторичный кариес под пломбой	Да	Нет
4.	Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба, (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом, в результате пломбирования.	Да	Нет
5.	Полирование пломбы	Достаточна	Недостаточна
6.	Окклюзионные контакты в области запломбированного (ых) зуба (ов)	Соответствует норме	Нарушены
7.	Цвет запломбированного зуба	Изменен	Нет

Изменение данных характеристик и критериев, которые должны быть безвозмездно устранены Исполнителем в течение гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы, если они допущены по вине исполнителя.

К категории существенных недостатков относятся выпадение пломбы, подвижность пломбы, отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы срока службы, если они допущены по вине исполнителя.

Таблица № 6

## 5. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>Вкладки</b>		
Керамические	1 год	2 года
Из композиционных материалов	1 год	2 года
Культевые штифтовые металлические	1 год	2 года
<b>Виниры</b>	1 год	1 год
<b>Коронки</b>		
Из пластмассы	1 месяц	6 месяцев
Штампованные металлические	1 год	2 года
Штампованные с пластмассовой облицовкой	1 месяц	6 месяцев
Металлокерамические	1 год	2 года
Из благородного металла	1 год	1,5 года
<b>Коронки цельнолитные</b>	1 год	2 года
<b>Мосты цельнолитные</b>	1 год	2 года
<b>Адгезивные протезы</b>	1 месяц	6 мес
<b>Мостовидные протезы</b>		
- металлические	1 год	2 года
- из благородных металлов	1 год	2 года
- металлокерамические	1 год	2 года
<b>Реставрация сколов металлокерамических протезов</b>	1 месяц	6 месяцев
<b>Эластичная прокладка на съемный протез</b>	1 месяц	6 месяцев
<b>Бюгельные протезы</b>	1 год	2 года
<b>Частичные пластиночные протезы</b>	1 год	2 года
<b>Полные съемные протезы</b>	1 год	2 года
<b>Протезирование на имплантах</b>	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов:

1.1. соблюдающих правила личной гигиены ротовой полости;

1.2. гигиенический индекс, которых не превышает 2,0 баллов (по Федорову-Володкиной), 0,6 баллов (по Грин-Вермильону);

1.3. при отсутствии бруксизма, аномалий положения отдельных зубов, зубных рядов, деформации челюстей, глосалгии, гингивита, афтозного стоматита, лейкокератоза слизистой оболочки ротовой полости, лейкоплакии, проявлений в ротовой полости многоформовой экссудативной эритемы, красного плоского лишая, пемфигуса, аллергии на протезные материалы (пластмасса, металлы, сплавы), обычного вывиха или подвывиха

височно-челюстного сустава, проявлений общих заболеваний в полости рта (диабета, гастритов, холецистита и новообразований).

1.4. при отсутствии влияния вредных веществ на производстве.

2. Условия, снижающие гарантийные сроки на 50%:

2.1 наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач-специалист;

2.2 наличие заболевания пародонта. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год (не менее 1 раза в полугодие);

3. Гарантийные сроки аннулируются при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения.

4. При протезировании на имплантатах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Рекомендуемый срок ношения временных конструкций определяется врачом-специалистом и обязательно должен быть доведен до сведения пациента и зарегистрирован в первичной медицинской документации; если по каким-либо причинам (по вине пациента) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя и врача-специалиста снимается.

6. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона/ или указывается в Договоре на оказание платных медицинских услуг, дополнительном соглашении к нему, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии, службы.

7. Гарантия на временные ортопедические работы начинает действовать с момента установки временных конструкций во рту пациента и подтверждается записью в лечебной карте. По требованию пациента может быть выписан гарантийный талон или выписка из лечебной карты.

Таблица № 7

Методика

клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

<b>Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока</b>	<b>Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы</b>
При изготовлении вкладок и виниров-изменение анатомической формы, краевого прилегания,	При изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба



изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки	
Изменение цвета протезов	Нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки
оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой	Неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба
Отлом кламмера	Перелом протезов
	Расцементировка несъемных конструкций протезов

Требования к пациенту после проведенного протезирования:

1. четкое выполнение рекомендаций врача: регулярное и грамотное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости (после обучения). Утром и вечером чистить зубы и зубные протезы, полоскать ротовую полость и зубные протезы, полоскать ротовую полость и зубные протезы после каждого приема пищи.

2. Отказ от курения.

3. Посещаемость (кратность, интервалы) врача-специалиста для корректирования протезов.

4. Обращение к врачу-специалисту в целях профилактики не реже 2 раз в год, а при появлении осложнений или поломки протезов – обращаться немедленно.

Другие факторы, влияющие на гарантии пользования протезами

1. При покрытии МЗП всей поверхности коронки через 6-12 месяцев может наблюдаться стирание МЗП на жевательной поверхности при наличии зубов-антагонистов.

Таблица № 8

#### 6. Ортодонтия

№ п/п.	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Фиксация несъемного ретейнера	6 месяцев	1 год
2.	Каппа ортодонтическая съемная	3 месяца	3 месяца

Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным медицинским услугам (работам) пациент должен обратиться к дежурному администратору, и, изложив суть обращения, записаться к лечащему врачу-специалисту. При обращении пациента с неотложным состоянием, Врачебная комиссия проводит заседание в день обращения пациента в Учреждение.

2. После осмотра врач-специалист информирует председателя Врачебной комиссии. Врачебная комиссия по итогам визуального, инструментального осмотра, дополнительных диагностических исследований, изучения данных первичной медицинской документации принимает решение является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

3. Решение Врачебной комиссии оформляется на бумажном носителе. Копия решения Врачебной комиссии выдается по письменному заявлению пациента/законного представителя в установленный законодательством срок.