

**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ  
ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В БЮДЖЕТНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано во исполнение требований:

- статей 470, 471, 477, 737 Гражданского кодекса Российской Федерации;
- статьи 5 Закона РФ № 2300/1-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей» в редакции от 05.12.2022 г.

Настоящее Положение разработано в строгом соответствии с нормами:

- Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. ПП РФ от 11.05.2023 г. № 736);
- ФЗ № 323 от 21.11.2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Настоящее Положение разработано в связи с отсутствием на федеральном уровне обязательных для соблюдения медицинскими организациями норм и правил гарантийного лечения при оказании стоматологических услуг.

1.2 Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы результата оказания стоматологических услуг.

1.3 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются БУЗОО «ГКСП №1» (далее по тексту - Исполнитель) только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

1.4 **Гарантии качества лечения** - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия потребителя (далее по тексту – Пациент) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, реставраций, зубных протезов, ортодонтических аппаратов и пр.

**Гарантийный срок** – это период, в течение которого при обнаружении недостатка в выполненной работе Пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан возвратить ранее сданного ему Исполнителем изделия (коронки, протезы, ортодонтические аппараты). Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги Пациенту, т.е. с момента завершения оказания услуги.

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические услуги. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические услуги для каждого Пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению органов и (или) тканей полости рта;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств, гарантийные сроки могут быть уменьшены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту.

**Срок службы** - это период, в течение которого Исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования результата работы по назначению и нести ответственность за **существенные недостатки**, возникшие по его вине. Срок службы результата услуги определяется периодом времени, в течение которого результат услуги пригоден к использованию и исчисляется со дня принятия сдачи работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

**Недостаток услуги** - несоответствие услуги обязательным требованиям, предусмотренным законом, либо установленном им порядке, или условиям договора, или целям для которых услуга такого рода обычно оказывается, или целям о которых исполнитель был поставлен в известность пациентом при заключении договора.

**Существенный недостаток услуги** – неустранимый недостаток или недостаток, который делает в течение срока гарантии невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен без расходов или затрат времени (например: полный перелом протеза, выпадение пломбы).

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления, обоснованного требования Пациента.

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, или обнаруженный существенный недостаток является неустранимым, Пациент по своему выбору вправе потребовать:

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжения договора на оказание платных медицинских услуг и возмещения убытков;

**Безопасность услуги** — безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Требования к безопасности установлены Порядками оказания соответствующего вида стоматологической помощи, утвержденными Министерством здравоохранения РФ.

## **2. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ И СРОКА СЛУЖБЫ**

2.1. Гарантийные сроки и сроки службы распространяются только на услуги(работы) при которых есть о вещественный результат, т.е. применим к ортопедическим и ортодонтическим конструкциям, устанавливаемым пациентам для восстановления зубного ряда, а также к наложенным реставрациям и пломбам при восстановлении анатомической формы зубов.

2.2 Гарантийный срок на работы (услуги), выполненные специалистами Исполнителя, установлены в Приложениях к настоящему Положению и исчисляется с момента сдачи работы Пациенту, т.е. с момента выполнения плана лечения, составленного лечащим врачом Исполнителя.

2.3 В отдельных случаях лечащим врачом могут устанавливаться сокращенные гарантийные сроки и сроки службы в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины болезни (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

2.4 Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов, ортодонтических аппаратов) в любую другую медицинскую организацию или самостоятельно проводил их коррекцию, ремонт и т.п.

2.5 Стоматологические заболевания и услуги, не указанные в Приложениях настоящего Положения, не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большей степенью риска возникновения осложнений и рецидивов после проведенного лечения, о чем Пациент должен быть проинформирован.

2.6 В отдельных сложных случаях, при согласии Пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, Пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом лечащему врачу Исполнителя.

2.7 Ввиду того, что в результате перечисленных ниже видов лечения Пациенту не передаются для использования по назначению конкретные материальные изделия, а также из-за отсутствия прямой связи между качеством лечебных мероприятий и их возможными исходами, которых с необходимой достоверностью прогнозировать невозможно, ввиду специфики отдельных видов работ, гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются и не распространяются на:

- пломбирование корневых каналов (эндодонтическое лечение), лечение заболеваний пульпы зуба и периапикальных тканей, а также и на лечение кариеса дентина молочных зубов;

- профессиональную гигиеническую чистку зубов;

- отбеливание зубов;

- наложение временной повязки (временной пломбы);

- хирургические операции (резекции верхушки корня, удаление зуба, зубная имплантация и др.);

- лечение заболеваний пародонта;

- ортодонтическое лечение;

- реминерализующую терапию

- на втулки (матрицы), замки и перебазировку протеза;

- на пломбы при разрушении твердых тканей зуба более 50% (прямые показания для протезирования)

- на результат услуг в области детской стоматологии, если Пациент-ребёнок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведёт себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае стоматолог делает соответствующую запись в медицинской карте ребёнка о его психоэмоциональном состоянии при лечении.

### **3. УМЕНЬШЕНИЕ, ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

3.1. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача по уходу за полостью рта, ортодонтическими и ортопедическими конструкциями, реставрациями; периодичность профилактических и диспансерных осмотров, согласно графику, составленному врачом Исполнителя ; проведение регулярных гигиенических мероприятий; уход за протезами; постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных страдающих стоматологическими заболеваниями.

3.2 В случае несоблюдения Пациентом указанных в п. 3.1 предписаний и рекомендаций врача, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований. При действиях Пациента, ухудшающих состояние полости рта, гарантийные обязательства Исполнитель вправе не выполнять.

3.3 Гарантийные сроки и сроки службы устанавливаются Исполнителем в сокращенном виде при наличии у Пациента явных и вероятных общих заболеваний и состояний, прямо или косвенно влияющих на течение стоматологических заболеваний и состояний:

- обменные нарушения, системные заболевания, снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, кислотосодержащих препаратов,
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- неудовлетворительная гигиена полости рта,
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнение плана лечения.
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента (заболевания ЖКТ, эндокринные заболевания, беременность и т.д.).

3.4 Установленные гарантии и срок службы не распространяется на следующие случаи:

- пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, обратился за стоматологической помощью в любое другое медицинское учреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.

- пациент в процессе лечения или в течение гарантийного срока, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки.

- пациент по неубажительным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил срок очередной явки на прием к врачу. Исключение составляют те случаи, когда Пациент был вынужден срочно обратиться за помощью, находясь в другом городе, при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, рентгенологическими снимками и др.

- если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение обострения сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

- если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАЦИЕНТА**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к выполненным услугам Пациент

должен обратиться к лечащему врачу изложив суть замечания и записаться на прием.

4.2 После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются. В сложных случаях решение принимает врачебная комиссия Исполнителя.

4.3. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.4 В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока – отвечать за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после сдачи работы Пациенту вследствие нарушения им правил использования результата работ, гарантийных условий, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Исполнитель доводит до сведения Пациента гарантийные условия, гарантийные сроки и сроки службы (в виде информации на информационном стенде и на интернет – сайте поликлиники).

## **5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ БУЗОО «ГКСП№1»**

5.1. При оказании медицинской помощи Исполнитель гарантирует безопасность медицинских услуг, что обеспечивается:

- оказанием видов медицинской помощи в соответствии с Лицензией;
- соблюдением Порядков оказания стоматологической помощи детскому и взрослому населению, утвержденных Министерством здравоохранения РФ;
- предоставлением полной достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составлением индивидуального рационального комплексного плана диагностики, лечения, профилактики стоматологических заболеваний;
- соблюдением мероприятий дезинфекции и стерилизации инструментария, медицинского оборудования в соответствии с Программой производственного контроля;
- тщательным соблюдением технологий лечения в соответствии с действующими протоколами (клиническими рекомендациями) лечения стоматологических заболеваний с применением материалов, лекарственных средств, разрешенных к применению в РФ.
- мероприятиями по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания медицинских услуг;
- индивидуальным подбором анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения;
- проведением профилактических, контрольных осмотров, динамического наблюдения с частотой, определяемой лечащим врачом;
- внутренним контролем качества и безопасности медицинской помощи;
- достижением показателей качества медицинской помощи и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

5.2. В случаях, когда ввиду специфики отдельных работ невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, Исполнитель гарантирует следующее:

- при обработке и пломбировании корневых каналов соблюдение Клинических рекомендаций и использование материалов, разрешенных на территории Российской Федерации
- при установке имплантатов- полное приживление имплантов наблюдается в 98% случаях. Поставленные импланты надежно служат от 5 и более лет. В случае отторжения импланта после проведенной операции (до протезирования) при соблюдении Пациентом рекомендаций и наставлений врача, Исполнитель возвращает Пациенту 50% стоимости оказанной услуги (стоимость операции плюс стоимость дополнительных материалов) либо Пациенту повторно устанавливается имплант без дополнительной оплаты. Учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных

противопоказаний к установке имплантов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик мукогингивальной подготовки протезного ложа. Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ титановых имплантов, костнопластических материалов российских и ведущих зарубежных фирм. Максимальную комфортность и безболезненность установки импланта. Врачебный контроль за процессом приживления импланта.

- при удалении зуба и зубосохраняющих операциях- рациональный выбор методики удаления зуба, вида зубосохраняющей операции. Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием. Врачебный контроль после хирургического вмешательства. Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, кровотечение, боль.

- при лечении заболеваний пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей). Диагностику и лечение в соответствии с действующими Протоколами (клиническими рекомендациями) лечения больных с гингивитом (воспаление десны) и заболеваниями пародонта (ткани, окружающие зуб).

При соблюдении рекомендаций и выполнении плана лечения выздоровление при диагнозе:

«Гингивит» составляет в 90% случаев.

при диагнозе «Пародонтит» снижение микробной нагрузки пародонта, компенсацию функции пародонта, стабилизацию процесса и ремиссию в зависимости от степени тяжести процесса.

Совокупность указанных обязательных гарантий, обеспеченных Исполнителем (БУЗОО «ГКСП №1»), создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов

## Приложение 1

### СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.

#### 1. Терапевтическая стоматология.

**1.1.** Гарантийные сроки и сроки службы на услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения:

- при лечении кариеса – поставленная постоянная пломба или реставрация;  
- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) – постоянное пломбирование корневых каналов и поставленная постоянная пломба.

**1.2.** Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);  
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное\имеются зазоры);  
- рецидивный кариес под пломбой (да/нет);  
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет) в соответствии с прикусом.

Изменение данных критериев относится к категории несущественных недостатков, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы/реставрации

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы/реставрации;  
- подвижность пломбы/реставрации;

- отлом части пломбы.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы.

### **Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)**

<b>Виды работ:</b>	<b>Средние сроки, месяцы, лет</b>	
	<b>Гарантийный</b>	<b>Службы</b>
Пломба из стоматологического цемента	1,5 мес.	3 мес.
Пломба из композита, композитная реставрация	1 год	1 год
Пломба из композита химического отверждения	6 мес.	6 мес.
Пломба из стеклоиономерного цемента	1 год	1 год
Временное восстановление отсутствующего зуба фотополимером на балке из стекловолокна	6 мес.	6 мес.

#### **Методика установления сроков:**

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.

2. При высокой интенсивности кариозного процесса (исчисляется суммой зубов пораженных кариесом+ запломбированных+ удаленных зубов) - индекс КПУ (кариес+пломба+удалено):

- при КПУ - 13-18 – сроки снижаются на 30 %;
- при КПУ более 18 - сроки снижаются на 50%.

При неудовлетворительной гигиене полости рта (при гигиеническом индексе, определяемым врачом, больше 1,5) – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%.

Если после лечения глубокого кариеса у пациента возникают болевые ощущения в зубе и диагностируется хронический пульпит, то в течение гарантийного срока дальнейшее эндодонтическое лечение зуба проводится за счет пациента; восстановление зуба в течение 6 месяцев после установки пломбы/реставрации проводится Исполнителем, более 6 месяцев за счет пациента.

3 Гарантия не распространяется на пломбы/реставрации при разрушении коронковой части зуба более, чем на 50% (от объема коронковой части), так как в таких случаях рекомендовано протезирование зуба вкладкой и/или искусственной коронкой.

4. Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.

## СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.

### Ортопедическая стоматология.

1. К медицинским услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

2. Гарантийный срок и сроки службы на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту пациента (сдачи работы), что подтверждается записью в амбулаторной карте.

3. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, вкладки;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, керамические коронки на каркасе из диоксида циркония);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламмерами, телескопические протезы.

4. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении коронок и виниров: незначительный дефект, шероховатости, устранимые без замены керамической реставрации; нарушение краевого прилегания; рецидив кариеса по месту соединения с керамической реставрацией;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера.

5. Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока гарантии, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента:

- при изготовлении керамических реставраций: выпадение и подвижность,
- скол части керамической реставрации;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки, требующей замены реставрации;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом съемных протезов;
- расцементировка несъемных конструкций.

6. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать:

- переделки/коррекции работы по причинам:
- выполненная работа не соответствует эстетическим требованиям (цвет, размер или форма зуба);
- выполненная работа не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (план лечения).



## Ортопедическая стоматология (конструкции зубных протезов)

Виды работ:	<i>Средние сроки, месяцы, лет</i>	
	Гарантийный	Службы
<b>Вкладки</b>		
-культевая из металла	1 год	1 года
- культевая из оксида циркония	6 мес.	6 мес.
<b>Виниры цельнокерамические</b>	1 год	1 года
<b>Коронки</b>		
-из пластмассы временная (лабораторная)	1 мес.	1 мес.
- временная (на металлическом основании лабораторная) на имплантате	2 мес.	2 мес.
- временная (клиническая, прямым методом) из пластмассы	0,5 мес.	0.5 мес.
- цельнолитая из КХС	1 год	1 года
- металлокерамическая	1 год	1 года
- керамическая коронка на каркасе из диоксида циркония	1 год	1 года
- коронка из диоксида циркония в полную анатомию	1 год	1 года
<b>Постоянная коронка на имплантате</b>		
-металлокерамическая	1 год	1 года
-цельнокерамическая	1 год	1 года
- цельноциркониевая	1 год	1 года
<b>Мостовидные протезы из металлокерамики</b>	1 год	1 года
<b>Безметалловые мостовидные протезы</b>	1 год	1 года
<b>Бюгельные протезы</b>		
-с кламмерной фиксацией	1 год	1 года
с замковой фиксацией	1 год	1 года
<b>Частичные съёмные пластиночные протезы</b>	1 год	1 года
<b>Полные съёмные пластиночные протезы</b>	1 год	1 года
<b>Полный съёмный протез с опорой на имплантатах</b>	1 год	1 года
<b>Иммедиат-протез</b>	3 мес.	3 мес.

### Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортопедической стоматологии. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;
- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях (пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена

веществ, эндокринные заболевания и т.д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

2. При желании пациента выполнить работу по определенной им схеме и(или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу до 1 месяца, предварительно известив об этом пациента.

3. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год.

4. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ более  $>1,5$ , определяется врачом) сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%.

5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

- при нарушении Пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров, предусмотренных планом лечения, так как это лишает врача возможности обеспечивать стабильность и качество результата лечения;

- невыполнении Пациентом рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы предопределяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;

- несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специальных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

- если Пациент в период лечения у врача клиники будет корректировать результаты лечения в другой клинике;

- отказ пациента от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма и зубочелюстную систему.

6. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть вовремя заменены на постоянные. Если по вине пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Исполнителя снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

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

8. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на втулки (матрицы), замковые крепления.

## СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ.

### Ортодонтия.

1. К услугам по ортодонтии относятся услуги по профилактике и устранению зубочелюстных аномалий в том числе с помощью ортодонтических аппаратов.

В связи с тем, что развитие зубочелюстной системы зависит от многих факторов (биологические, физиологические, социальные) врач-ортодонт не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов лечения.

2. Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики,
- выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по клиническому и дополнительным методам обследования: телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функций зубочелюстной системы.

3. Гарантийный срок и сроки службы на ортодонтические услуги начинают действовать с момента установки ортодонтических аппаратов пациенту, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

4. Несущественные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего гарантийного срока:

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, скол композитного материала и т.д.)
- дефекты капп.

5. Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются Исполнителем в течение действующего срока гарантии:

- при пользовании несъемным ретейнером скол композитного материала ретейнера;
- дебондинг брекета.

### Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	гарантийный	Срок службы
Съемные ортодонтические аппараты	3 мес.	3 мес.
Ретейнеры (несъемные)	3 мес	3 мес.
<b>Каппа однослойная</b>	6 мес.	6 мес.
<b>Вестибулярная пластинка</b>	1 мес.	1 мес.
<b>Фиксация брекета</b>	1 неделя.	до момента снятия аппаратуры
Ортодонтическое кольцо (расцементировка)	3 мес.	3 мес.

### Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии.

2. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные стоматологические работы(услуги) для каждого пациента устанавливаются врачом в зависимости от:

- клинической ситуации в полости рта;

- наличия или отсутствия сопутствующих стоматологических и общих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах и окружающих тканях(пародонтит, пародонтоз, повышенное истирание зубов, бруксизм, парафункция жевательных мышц, значительные нарушения прикуса; болезни обмена веществ, эндокринные заболевания и т.д).

- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

3. Гарантийный срок уменьшается либо не распространяется:

- при нарушении пациентом графиков профилактических, контрольных осмотров,

- при нарушении графиков проведения профессиональной гигиены полости рта, установленных врачом;

- при несоблюдении условий по эксплуатации и режиму эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д.);

- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов

- при неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ >1,5, выявляется более 2-х раз в процессе динамического наблюдения);

- при невыполнении рекомендаций врача по санации полости рта и подготовке к ортодонтическому лечению.

## **ГАРАНТИЙНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА В ОТНОШЕНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

### **- при постановке имплантата:**

Срок приживаемости имплантата составляет от 3 до 4 месяцев.

В случае, если при полном соблюдении врачом-стоматологом-хирургом стандарта проведения операции имплантации, имплантат не остеоинтегрируется (не приживается в кости) либо остеоинтегрируется не полностью (т.е. его нельзя использовать как опору для зубного протеза), с точки зрения Российского законодательства данная ситуация не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге, в связи с чем решение клиники о бесплатном предоставлении повторной услуги имплантации является актом доброй воли медицинской организации с целью компенсировать затраты времени пациента и состояние субъективной неудовлетворенности результатом первичной операции имплантации.

После подтверждения полноценной остеоинтеграции на рентгенологическом снимке и установки коронки на имплантат, все риски возможного отторжения имплантата переходят на пациента.

При установке коронки на имплантат обязательна явка пациента на профилактический осмотр через 1 месяц.

### **- при проведении хирургических операций по закрытию рецессий десны**

Рассасывание соединительно-тканного трансплантата (СДТ) и как следствие, отсутствие закрытия (полного или частичного) рецессии десны не свидетельствует о некачественно оказанной стоматологической услуге при условии соблюдения врачом стандарта проведения операции хирургической пластики восстановления десны, а обусловлены индивидуальными особенностями организма.

### **- при лечении заболеваний пародонта:**

При выполнении пациентом рекомендаций врача, изложенных в памятке пользования результатами стоматологических услуг, поликлиника гарантирует снижение микробной нагрузки на ткани пародонта и уменьшение симптомов воспаления.

### **- при проведении профессиональной гигиенической обработки, отбеливании зубов**

Исполнитель гарантирует проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи, а также тщательное соблюдение технологий лечения и проведения мероприятий по устранению или снижению степени осложнений.