

**УТВЕРЖДЕНО**

Главный врач Государственного автономного учреждения здравоохранения Республики Крым «Крымский республиканский стоматологический центр»

(Приказ от «01» июня 2019 г. № 146)

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

***об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) при оказании стоматологической помощи в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Крымский республиканский стоматологический центр»***

Настоящее Положение, наряду с другими локальными актами, создано в целях улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр» (далее – Учреждение) и пациентами (их законными представителями) при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, а также личных средств пациента (его законного представителя).

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ (вторая часть), Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.1996 №2, Федерального закона РФ от 17.12.1999 №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006), Основами законодательства РФ об охране здоровья граждан, Приказом Минздрава от 03.07.1985 №884 «О мерах по повышению эффективности оказания ортопедической стоматологической помощи населению».

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о защите прав потребителей, предъявляющем новые требования к процессу оказания услуг (выполнения работ) в целом и стоматологических услуг в частности.

Учреждение, являясь исполнителем стоматологических (ортопедических) услуг, несет ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.1996 №2, Федерального закона РФ от 17.12.1999 №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей») за их качество, в том числе за материалы, используемые при оказании стоматологических (ортопедических) услуг. Пациент в случае обнаружения в оказанных услугах (выполненных работах) недостатков и/или существенных недостатков, имеет право предъявить требования по их устранению и возмещению понесённых убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, а по существенным недостаткам – в течении срока службы.

Отсутствие установленных изготовителем (исполнителем) гарантийных сроков и сроков службы не уменьшает степени ответственности изготовителя (исполнителя) за ненадлежащее качество услуг (работ), т.к. в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.1996 №2, Федерального закона РФ от 17.12.1999 №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей») если гарантийный срок не установлен потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы) в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги, а в случае выявления существенных недостатков – в течении десяти лет.

В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи нашим пациентам гарантируется:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- проведение консультации и консилиума врачей;
- составление плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в Учреждении;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно – эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;
- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и ассистентов;
- применение технологий безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших срок годности;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- достижение эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом);

## **II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

Гарантии в Учреждении разделяются на две группы:

- безусловные или обязательные (соблюдение санитарного режима, квалификации врачей и пр.);

Совокупность обязательных гарантий обеспечивает качественное лечение и благоприятный прогноз.

- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

**Прогнозируемые гарантии** – это предвидение врачом Учреждения определенных результатов лечения с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у врача опыта, уверенности в эффективности используемых в данном конкретном случае технологий и материалов.

Прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы на стоматологические услуги (работы), имеющие овестьственный (материальный) результат: пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет – системы и т.п.

2.1. **Гарантийный срок** – это период, в течении которого в случае обнаружения недостатка в оказанной услуге (выполненной работе) пациент вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного оказания услуги (выполнения работы). При этом пациент обязан вернуть ранее переданную ему Учреждением вещь (ортопедическое изделие и др.)

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата оказанной услуги (выполненной работы) пациенту т.е. с момента окончания работ по оказанию комплексной стоматологической помощи.

Согласно Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона РФ от 09.01.1996 №2, Федерального закона РФ от 17.12.1999 №212-ФЗ «О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей») может быть установлен сокращенный гарантийный срок на стоматологические работы.

Об уменьшении гарантийного срока врач-стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отобразить данную информацию в медицинской карте и/или договоре на оказание платных медицинских услуг.

2.2. **Недостаток** – это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением.

К устранимым недостаткам относят, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.

Учреждение не отвечает за недостатки, обнаруженные в течении гарантийного срока, если докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) пациентом вследствие нарушения правил использования результата работы.

2.3. **Существенный недостаток** – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или подобные другие недостатки.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Учреждения (в случае подтверждения вины Врачебной комиссией Учреждения или заключением независимого эксперта, принятого Учреждением), пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков по истечении установленного гарантийного срока, в пределах срока службы.

Указанные требования должны быть устранены Учреждением в течении 20 (двадцать) дней со дня проведения Врачебной комиссии Учреждения или

заклучения независимого эксперта, принятого Учреждением, если более короткий срок не установлен договором.

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

- соответственного уменьшения цены за выполненную работу;
- расторжение договора об оказании услуг (выполнении работ) и возмещения убытков.

В соответствии с действующим законодательством РФ Учреждение в течении установленного гарантийного срока, обязано устранять все недостатки, обнаруженные пациентом, в течении установленного срока службы – устранять только (исключительно) существенные недостатки.

2.4. Срок службы при оказании стоматологической помощи пациентам исчисляется со дня изготовления товара (оказания услуги, выполнения работы) и определяется периодом времени, в течении которого товар (услуга, работа) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложение №1 и Приложение №2, Приложение №3) Учреждение несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

2.5. Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течении которого не проявляются какие – либо осложнения и сохраняется (функциональная) целостность изготовления пломб, протезов, шин и др.

2.6. Сокращенная гарантия в виде процента успешности лечения в случаях, когда ввиду специфики стоматологической услуги (работы) невозможно определить гарантийные сроки и сроки службы, врач устанавливает и разъясняет Пациенту процент успешности лечения в каждом конкретном случае.

При установлении пациенту на каждую оказанную услугу (выполненную работу) прогнозируемых гарантий в виде процента успешности лечения врач учитывает и разъясняет обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):

- состояние общего здоровья пациента;
- объем выполненного от рекомендованного плана лечения;
- клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и т.д.);
- сложность данного случая болезни и ее лечения;
- особенности профессиональной деятельности Пациента, которые могут негативно сказаться на результатах лечения;
- выполнение назначений лечащего врача (профилактические осмотры, проведение гигиенических мероприятий по уходу за полостью рта, уход за протезами и пр.).

### III. ИСЧИСЛЕНИЕ СРОКА ГАРАНТИИ

3.1. Гарантийный срок на услуги (работы), выполненные врачами Учреждения, устанавливается в соответствии с Приложениями №1 и №2 к настоящему Положению и исчисляется с момента окончательной передачи результата оказанной услуги (выполненной работы) Пациенту, т.е. с момента

окончания работ по оказанию комплексной стоматологической помощи, за исключением п. 3.2 настоящего Положения.

3.2. Срок гарантии при установке постоянных/съёмных/частично съёмных/бюгельных протезов исчисляется, независимо от того, пользуется ими в дальнейшем Пациент или нет. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

3.3. Стоматологические услуги, не указанные в Приложениях №1, №2, №3 к настоящему Положению, не имеют установленных гарантийных сроков 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, на возмездной основе без установления гарантийных сроков.

3.4. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию, в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в Учреждении, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных Учреждением, устраняются за счет средств страховой компании.

#### **IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА**

4.1. В случае возникновения любых замечаний к оказанным услугам (выполненным работам) Пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный прием к лечащему врачу.

4.2. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для Пациента.

4.3. В течение гарантийного срока замечания Пациента рассматриваются исключительно по письменному заявлению.

4.4. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

4.4.1. в течение установленного гарантийного срока, отвечает за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы

4.4.2. в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. При этом бремя доказывания в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации лежит на Пациенте.

4.5. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

#### **V. СНИЖЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ**

5.1. Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

5.1.1. влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение стоматологических проблем (обменные нарушения и системные заболевания);

5.1.2. снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

5.1.3. прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

5.1.4. невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

5.1.5. самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом);

5.1.6. при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;

5.1.7. при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;

5.1.9. нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами;

5.1.10. гигиенический индекс;

5.1.11. наличие заболеваний пародонта (пародонтит, пародонтоз).

5.2. Другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

## **VI. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ГАРАНТИЙНЫХ СРОКОВ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

6.1. В случае несоблюдения указанных ниже требований, Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований:

- попытка самостоятельного вмешательства со стороны Пациента в процесс лечения и протезирования без согласования с лечащим врачом (самостоятельная коррекция протеза и др.);

- коррекция услуг в других лечебных учреждениях;

- в случае отказа Пациента от завершения согласованного плана лечения;

- естественный износ матриц замковых съемных протезов;

- Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение;

- при несоблюдении рекомендаций врача;

- при несоблюдении гигиены полости рта;

- при неявке на очередной профилактический осмотр без уважительной на то причины;

- при неявке в срок, указанный лечащим врачом без уважительной причины;

- при неявке Пациента на коррекцию работы в случаях и сроки определяемые врачом.

Гарантийные обязательства не сохраняются в случаях травмы, возрастных физиологических изменений или патологических изменений зубочелюстной системы, возникновения новых заболеваний или вредных внешних воздействий, в том числе длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, нарушений правил пользования (например, разгрызание твердой пищи, такой как скорлупа орехов, сухарей, открывание упаковок, крышек бутылок, откусывание кусков от целого яблока и прочее) результатами услуги (работы).

Стоматологические услуги, не указанные в Приложение №1, №2 и №3 не имеют установленных сроков гарантии и сроков службы в связи с тем, что они не носят овеществленный (материальный) характер.

В иных случаях результат оказания услуг (выполнения работ) при любом клиническом случае не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении здоровья, в отсутствии каких – либо изменений, так и в ухудшении патологических процессов. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения или отсутствие положительного результата лечения не являются недостатком услуг (работ) и лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

6.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

6.3. Несколько примерок и коррекций протезов, возможная расцементировка ортопедических конструкций и брекетов, неудобства использования, раскручивание или перелом фиксирующих ортопедических конструкций винтов на имплантатах, разница в цвете зубов, пломб, коронок, виниров при разном освещении, пульпит витального зуба под коронкой, возникновение вторичного кариеса в пролеченном зубе не является недостатком оказанных услуг (выполненных работ) и не относится к гарантийным случаям.

Случаи рецидива заболевания осложненного кариеса зубов за пределами гарантийного срока или в случае отсутствия гарантии на эндодонтическое лечение если для лечения или удаления вышеуказанных зубов, предварительно необходимо произвести снятие ортопедической конструкции, не является гарантийными для ортопедической конструкции. В данном случае в наличии должны иметься рентген – снимки или ортопантограмма вовлечённых в конструкцию зубов, подтверждающие стадию ремиссии заболевания на момент зубопротезирования.

6.4. Случаи зубопротезирования мостовидными протезами (в том числе консольными мостовидными протезами), при отсутствии показаний у пациента к несъемному протезированию, но при том, что пациент отказывается от съемного протезирования и настаивает на несъемном протезировании не является гарантийными. В данном случае врач обязан сделать соответствующую запись в медицинской карте Пациента или договоре на оказании платных медицинских услуг.

6.5. Случаи зубопротезирования коронками и мостовидными протезами, изготовленными из пластмассы (считаются временной ортопедической конструкцией перед рациональным зубопротезированием) не являются гарантийными.

6.6. Случаи починки съемного пластинчатого протеза, не находящегося на гарантийном обслуживании, перебазировка съемного протеза, изготовление косметической пластины не являются гарантийными.

6.7. Случаи отсутствия фиксации полного съемного протеза нижней челюсти при атрофии альвеолярного отростка 3-й степени не являются недостатком медицинской услуги (работы) и не являются гарантийными.

6.8. Случаи дефекта или выпадения пломбы в зубе, рекомендованного лечащим врачом к зубопротезирования, но в течении 30 (тридцати) дней не являются гарантийными. В данном случае лечащий врач должен сделать необходимую запись в амбулаторной карте Пациента, а также в договоре об оказании платных

медицинских услуг, а также случаи выпадения пломбы в зубах при прямом и перекрестном прикусе не являются гарантийными.

6.9. Случаи дефектов (сколов, трещин, расцементировки) виниров и косметических реставраций, при отсутствии жевательных зубов, не являются гарантийными.

6.10. Случаи эндодонтического лечения зубов (по настоянию пациента) при показаниях к удалению зуба не являются гарантийными.

6.11. Случаи повторного эндодонтического лечения зубов не являются гарантийными.

6.12. Случаи аллергических реакций (биологической непереносимости) Пациента, при условии, что Пациент не предупредил врача в письменной форме о наличии у него таковых, на лекарственные средства и медицинские изделия, используемые Учреждением для оказания услуг (выполнения работ), не являются гарантийными. Появление симптомов аллергии (непереносимости), а также симптомов гальванизма на компоненты ортопедических конструкций не являются гарантийными случаями. Поскольку подобную реакцию организма предсказать до начала лечения невозможно, она не является следствием неправильных действий Учреждения. В этих случаях переделка стоматологических конструкций с целью устранения явлений гальванизма и аллергии осуществляется на возмездной основе.

6.13. После наступления гарантийного случая, гарантийный срок продолжается, а не начинается свое течение заново.

6.14. В случаях, когда на оказанную услуг (выполненную работу) гарантия не устанавливается и/или устанавливается в сокращенном сроке либо когда возникает гарантийное обязательство, не предусмотренное настоящим Положением, лечащий врач обязан отразить названное в данном пункте ситуации в медицинской карте с четкой формулировкой: «Без гарантии», «Гарантия \_\_\_\_\_ месяцев». С особыми условиями по гарантии необходимо ознакомить под роспись в медицинской карте.

## **VII. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ ПО ВИДАМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ РАБОТ**

### 7.1. Услуги по терапевтической стоматологии:

7.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии, на которые могут распространяться гарантийные обязательства, являются постановка пломб (восстановление жевательной эффективности) при лечении несложного и осложненного кариеса, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования);

7.1.2. Гарантийные обязательства не распространяются:

- на результаты лечения корневых каналов (эндодонтическое лечение) при осложненном кариесе (пульпит, периодонтит, периостит и т.д.), подготовке к протезированию в связи с тем, что данное лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений по объективным причинам, не зависящим от действий врача;

- при возникновении осложнений (в виде пульпита, периодонтита, периостита и т.д.) при лечении глубокого кариеса (при локализации кариозной полости в пределах окопульпарного дентина);

- при постановке пломб в зубах, разрушенных более чем на 1/3 коронкой части;



- при сколах твердых тканей зуба, в т.ч. повлекшее полное либо частичное выпадение ранее установленной пломбы;
- при неудовлетворительной гигиены полости рта;
- при лечении воспалительных заболеваний слизистой оболочки полости рта и десен;
- при установке временных конструкций (пломб, временных протезов и пр.);
- при профессиональном отбеливании зубов и другое.

Результаты лечения в таких случаях также не могут быть признаны существенными недостатками.

7.1.3. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и/или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов лечения врач – стоматолог имеет право установить гарантийный срок на стоматологическую услугу не более 1 (одного) месяца либо отказать в гарантии, предварительно известив об этом Пациента.

#### 7.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

7.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии, на которые могут распространяться гарантийные обязательства, относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов и(или) зубных рядов челюстей с помощью постоянных ортопедических конструкций.

7.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические, цельнолитые коронки и мостовидные конструкции, в т.ч. комбинации из этих коронок, а также, виниры;
- безметалловые коронки и мостовидные конструкции (прессованная керамика, композитные коронки), частичные съемные конструкции;
- полные съемные конструкции;
- бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантах);

7.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

7.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте при 100% оплате.

7.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги (работы), не устанавливаются на временные ортопедические конструкции.

7.2.6. Обязательным условием предоставления гарантии является явка Пациента с целью профилактического осмотра (коррекции) и проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год, но не реже чем 1 раз в 6 (шесть) месяцев.

7.2.7. При желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и/или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач – стоматолог – ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу (работу) не более 1 (одного) месяца либо отказать в гарантии, предварительно известив об этом Пациента.

7.2.8. Лечащим врачом по объективным причинам и обоснованным клиническим показаниям может быть установлен другой сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги (при наличии сопутствующих стоматологических заболеваний: пародонтит (в зависимости от степени подвижности зубов), пародонтоз, наличии подвижности зубов в зависимости от степени подвижности, нагрузки в том числе и физические и других факторов).

7.2.9. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.2.10. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. В случае, если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Учреждения снимается.

7.2.11. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции услуги (работы) по причинам:

- не верно выполнены: цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции;

- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

7.2.12. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.2.13. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и сроки службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

7.2.14. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

### 7.3. Услуги по хирургической стоматологии:

Учреждение гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным хирургическим вмешательством;

Учреждение также гарантирует бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационный период, таких как воспаление, кровотечение, отек, боль.

### 7.4. Имплантация:

Учреждение гарантирует:

- успешное проведение операции по имплантации в 90-95% случаев;
- для проведения стоматологических услуг с применением имплантатов назначить квалифицированных специалистов;
- использование сертифицированных материалов и имплантатов российских и ведущих зарубежных фирм;

- при отторжении имплантата в течении 1 (одного) года после установки замена на новый имплантат производится бесплатно, а при отторжении имплантата в сроки от 1 (одного) года до 3 (трех) лет проведение повторной имплантации с оплатой только работы по его установке, при этом исключением являются:

- несоблюдение Пациентом назначений и рекомендаций врача;
- наличие у Пациента сахарного диабета;
- табакокурение;

- обращение Пациента в течении указанного срока за стоматологической помощью в любое другое медицинское стоматологическое учреждение, в т.ч. связанное с имплантацией, а также зубопротезирование в другом медицинском учреждении;

- несоблюдение Пациентом гигиены полости рта ((Индекс ГИ>2,0));

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме с отклонением от стандартов и/или без учета медицинских показаний и противопоказаний к выполнению имплантации;

- обследование и учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов;
- операция будет проведена в условиях уровня стерильности в соответствии с санитарно – эпидемиологическим режимом Учреждения, что имеет большое значение для длительной службы имплантатов и профилактики их отторжения;
- врачебный контроль в процессе приживления имплантата до момента протезирования.

При возникновении осложнений в виде развития воспалительных процессов, врачом стоматологом – хирургом обеспечивается хирургическое сопровождение (вскрытие абсцессов и др.) безвозмездно.

В случае плохой (личной) гигиены, выявления низкого показателя гигиенического индекса (показателя тщательности удаления зубного налета), что определяется путем окрашивания зубного налета на приеме у стоматолога – Учреждение снимает с себя все гарантийные обязательства на проведенные работы.

## **VIII. МЕТОДИКА КЛИНИЧЕСКОГО ОБСЛЕДОВАНИЯ С ЦЕЛЬЮ УСТАНОВЛЕНИЯ СРОКОВ ГАРАНТИИ И СРОКОВ СЛУЖБЫ**

### **8.1. Терапевтическая стоматология:**

8.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы, позволяющая в результате пломбирования восстановить жевательную эффективность зуба (сохранение первоначальной формы зуба);
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет, подвижности пломбы нет;
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы,

8.1.2. Изменение данных критериев, а также полное или частичное выпадение пломбы относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

### **8.2. Ортопедическая стоматология**

8.2.1. Возможные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров, коронок, мостовидных протезов – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета коронок;
- перелом кламмера в пластмассовом протезе, перелом кламмера в пластмассовом протезе с армированной сеткой;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом в пластичном пластмассовом протезе по армированной сетке;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)*

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1.</b>	<b>Пломба из хим.композиата (жидкость – порошок)</b>		
1.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.	IV класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.6.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1 год
<b>2.</b>	<b>Пломба из хим. композиата (паста – паста)</b>		
2.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
2.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
<b>3.</b>	<b>Пломба из стеклоиномерного цемента</b>		
3.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
<b>4.</b>	<b>Пломба из композиата светового отверждения</b>		
4.1.	I, III, V класс по Блэку	9 месяцев	1 год
4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1 год
4.3.	IV класс по Блэку	9 месяцев	1 год
4.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1,5 года
<b>5.</b>	<b>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного)</b>		
5.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
5.2.	II класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
5.3.	III класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
5.4.	IV класс по Блэку	нет	нет
5.5.	V класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца

**Примечания:**

1. Данные сроки применимы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

2. При КПУ (зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%;

3. При потере жевательной эффективности (по Н.И. Агапову) до 25% сроки снижаются на 50%.

4. При неявке на профилактической осмотр 1 раз в 6 (шесть) месяцев и/или в установленные лечащим врачом сроки, неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ 2,0 и более), отказа Пациента от проведения курса профессиональной гигиены, потере жевательной эффективности (по Н.И. Агапову) >25% гарантия на все виды услуг (работ) при оказании терапевтической стоматологической помощи аннулируется.

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании ортопедической помощи*

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<b>1.</b>	<b>Пластмассовые протезы</b>		
1.1.	Частичные съёмные пластмассовые протезы	12 месяцев	2 года
1.2.	Полные съёмные пластмассовые протезы	12 месяцев	2 года
<b>2.</b>	<b>Нейлоновые протезы</b>		
2.1.	Частичные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
2.2.	Полные съёмные нейлоновые протезы	12 месяцев	2 года
<b>3.</b>	<b>Мостовидные протезы</b>		
3.1.	из металлокерамики	12 месяцев	3 года
3.2.	цельнолитые	12 месяцев	3 года
3.3.	комбинированные	12 месяцев	3 года
<b>4.</b>	<b>Бюгельное протезирование</b>	12 месяцев	2 года
<b>5.</b>	<b>Коронки</b>		
5.1.	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2.	из металлпластмассы	9 месяцев	1 год
5.3.	из металлокерамики	12 месяцев	3 года
5.4.	из драгоценного металла	12 месяцев	3 года
<b>6.</b>	<b>Виниры</b>	9 месяцев	2 года
<b>7.</b>	<b>Вкладки</b>	12 месяцев	2 года
<b>8.</b>	<b>Напыление</b>	6 месяцев	6 месяцев

**Примечания:**

1. При неявке на профилактической осмотр 1 раз в 6 (шесть) месяцев и/или в установленные лечащим врачом сроки, неудовлетворительной гигиене полости рта (Индекс ГИ 2,0 и более), отказа Пациента от проведения курса профессиональной гигиены, потере жевательной эффективности (по Н.И. Агапову) >25% гарантия на все виды услуг (работ) при оказании ортопедической стоматологической помощи аннулируется.

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»

**СРОКИ СЛУЖБЫ И ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ**  
*на виды работ при оказании услуг имплантации*

№ п/п	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Остеоинтеграция дентальных имплантатов любых систем в кость	1 год	2 года
2.	Формирователь десны	7 дней	3 месяца

**Примечания:**

1. При неявке на профилактический осмотр 1 раз в 6 (шесть) месяцев и/или в установленные лечащим врачом сроки, неудовлетворительной гигиене полости рта (Индекс ГИ 2,0 и более), отказа Пациента от проведения курса профессиональной гигиены, потере жевательной эффективности (по Н.И. Агапову) >25% гарантия на все виды услуг (работ) при оказании ортопедической стоматологической помощи аннулируется.

к Положению об установлении гарантийного срока и срока службы на работы (услуги) при оказании стоматологической помощи в ГАУЗ РК «Крымский республиканский стоматологический центр»

## МЕТОДИКИ

### определения гигиенического индекса и жевательной эффективности

#### 1. Методика определения гигиенического индекса (ГИ)

Индекс гигиены (ИГ) – это показатель, дающий оценку наличия зубного налета и зубного камня в полости рта.

Для определения индекса гигиены используется тест на окрашивание эмали. Для этого на передние шесть зубов нижней челюсти наносится йодо – калиевый раствор.

Далее проводится оценка, исходя из площади окрашивания вестибулярной поверхности каждой коронки зуба:

- нет окрашивания – 1 балл;
- окрашивание менее ¼ коронки -2 балла;
- окрашивание менее от ¼ до ½ коронки – 3 балла;
- окрашивание менее от ½ до ¾ коронки – 4 балла;
- окрашивание менее более ¾ коронки – 5 баллов

Полученные баллы суммируются и делятся на количество исследуемых зубов.

Общая формула расчета индекса гигиены выглядит следующим образом:

$ИГ = K_i / n$ , где

ИГ – общий индекс гигиены;

$K_i$  – сумма индексов очистки всех исследуемых зубов;

$n$  – количество зубов, участвующих в тестировании.

2. При исчислении жевательной эффективности нарушений зубочелюстной системы применяется методика расчета жевательной эффективности по Н.И. Агапову. При этом в процентном отношении учитывается отсутствие одного или двух антагонистов согласно таблице:

Отсутствие на одной или на обеих челюстях одного зуба	Потери жевательной эффективности (%)
Центрального резца	4
Бокового «	2
Клыка	6
Первого премоляра	8
Второго «	8
Первого моляра	12
Второго «	10