



Окружная общественная организация стоматологов
ХМАО – Югры

Версия 1

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в медицинских организациях всех форм собственности
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

Страница
1 из 16

УТВЕРЖДАЮ
Внештатный стоматолог
Департамента здравоохранения
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры



В.А. Казакова

2012 г.

УТВЕРЖДАЮ
Президент
Окружной общественной
организации стоматологов ХМАО – Югры



П.М. Щеголева

2012 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в медицинских организациях всех форм собственности
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

Разработал:
БУ ХМАО – Югры
«Ханты-Мансийская клиническая
стоматологическая поликлиника»

Разработал:
МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»
г. Сургута

г. Ханты-Мансийск,
2012



Введение

Настоящее Положение разработано с целью установления общих требований к установлению гарантийного срока и срока службы на стоматологические услуги в медицинских организациях всех форм собственности Ханты-Мансийского автономного округа-Югры.

1. Область применения

Настоящее Положение разработано в целях:

- единого подхода на территории автономного округа к вопросам качества оказания стоматологической помощи;
- улучшения регулирования взаимоотношений, возникающих между медицинскими организациями автономного округа, оказывающими стоматологическую помощь, и пациентом при оказании стоматологической помощи по обязательному и добровольному медицинскому страхованию, за счет средств предприятий, учреждений, организаций, личных средств пациента.

2. Нормативные ссылки

При разработке данного Положения использованы следующие ссылки:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Федеральный закон от 30.11.1994 «Гражданский кодекс РФ»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29 ноября 2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 07.02.1992 №2003 – 1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования»;
- рекомендации Стоматологической ассоциации России (СтАР).

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

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

3.2. Исполнитель – медицинская организация, выполняющая работы или оказывающая услуги пациентам (потребителям) по возмездному договору, либо в рамках добровольного и обязательного медицинского страхования.

3.3. Безусловные гарантии в стоматологии – обязательства, гарантированные медицинскими организациями пациентам по вопросам соблюдения применяемых стандартов, протоколов, технологий и методик лечения стоматологических заболеваний, квалификационных требований врачей-специалистов, условий санитарно-противоэпидемиологического режима в соответствии с действующим законодательством.



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

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

3.6. Срок службы – период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки согласно действующего законодательства.

3.7. 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 требуется большие затраты (например: полный перелом протеза или выпадение пломбы).

3.8. Недостаток – несоответствие оказанной стоматологической помощи обязательным требованиям стандарта, протокола, алгоритма оказания.

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

4. Права и обязанности медицинских организаций (исполнителей) при установлении гарантийных сроков и сроков службы

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

4.2. Безусловные гарантии в стоматологии:

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов;
- соблюдение врачебной тайны и неразглашение персональных данных пациента;
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской помощи;
- учет показателей общего здоровья пациента при осуществлении диагностических, лечебных и профилактических мероприятий стоматологами всех специализаций;
- установление полного диагноза;



- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
 - использование разрешенных методов и технологий лечения;
 - индивидуальный подбор 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;
 - 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, а также специальные средства контроля качества их работы;
 - применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ расходных материалов и медикаментов, не утративших сроков годности;
 - использование материалов и медикаментов ведущих российских и мировых фирм производителей, имеющих сертификаты соответствия;
 - использование только сертифицированного оборудования;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
 - динамический контроль процесса и результатов лечения (согласно действующих стандартов и протоколов лечения);
 - мероприятия по устранению или снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после лечения;
 - определение риска повторения или обострения выявленных заболеваний;
 - достижение показателей качества лечения и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).
- 4.3. На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, зубные протезы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.
- 4.4. На протяжении установленных сроков службы (Приложение 1) медицинская организация несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по вине исполнителя.
- 4.5. Прогнозируемые гарантии определяются:
- на каждую конкретную выполненную работу;
 - с учетом конкретных обстоятельств, которые врач называет пациенту;
 - по согласованию с пациентом до (предварительно) и после лечения.
- 4.6. При установлении каждому пациенту на каждую выполненную работу прогнозируемых гарантий (гарантийного срока и срока службы) врач обязан учесть и разъяснить пациенту обстоятельства, ограничивающие гарантии (если таковые выявлены):
- состояние общего здоровья пациента;
 - объем выполненного рекомендованного плана лечения;
 - клиническая ситуация в полости рта (имеющиеся нарушения, особенности прикуса, состав слюны, повышенная стираемость зубов, прогноз развития или повторения имеющихся заболеваний и др.);
 - сложность данного случая лечения;



ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в медицинских организациях всех форм собственности
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

- достоинства и недостатки используемых технологий и материалов, а так же выбранных вариантов лечения;
- особенности профессиональной деятельности пациента, которые могут негативно сказываться на результатах лечения;
- обязательность выполнения индивидуального графика посещения профилактических осмотров и проведения профессиональной гигиены полости рта.

4.7. Прогнозируемые гарантии выполняются при условии:

- если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) заболевания внутренних органов, а также изменения физиологического состояния организма (вследствие беременности, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий, получение травм, повлекших утрату протезов и реставраций), которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения;
- если пациент будет соблюдать гигиену полости рта и другие рекомендации врача-специалиста;
- если пациент соблюдает сроки осмотров, рекомендованные стоматологом;
- если в период лечения у врача пациент не будет лечить то же самое заболевание у специалиста другой медицинской организации любой формы собственности, оказывающей стоматологические услуги;
- если при обращении за неотложной помощью в другую медицинскую организацию любой формы собственности пациент предоставит выписку из амбулаторной карты и рентгеновские снимки (или их описание), фиксирующие результаты вмешательства;
- если выявленные недостатки работы врача-специалиста будут исправляться в этой медицинской организации;

4.8. Врач обязан зарегистрировать в медицинской документации все факторы, влияющие на гарантийный срок и срок службы (хронические заболевания, применяемые пациентом лекарственные препараты, условия труда, вредные привычки, уровень гигиены, интенсивность карнеса, состояние прикуса, нарушения рекомендаций и т.д.).

4.9. Ремонт, устранение дефекта во время гарантийного срока осуществляется бесплатно. При этом гарантийный срок продлевается на время, затраченное на устранения поломки (дефекта), с момента обращения пациента в медицинскую организацию, оказывающую стоматологические услуги.

4.10. В отдельных сложных случаях, при письменном согласии пациента, лечение или обследование могут проводиться без гарантированно положительного результата.

4.11. Стоматологические заболевания, не указанные в Приложении 1, не имеют установленных сроков годности 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.

4.12. На отдельные виды стоматологических 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 не возможности проходимости корневых каналов по причинам: сильной кривизны, не возможность полной распломбировки, частичная возможность прохождения (невозможности пройти корневой канал на необходимую длину).

- извлечение скрытых обломков инструмента, закрытие перфорации стенки корневого канала при лечении в другой медицинской организации.

4.13. Тем не менее медицинская организация 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 результаты в 80-90% случаев;

- при удалении зуба и других амбулаторных хирургических операциях, что процедуры пройдут безболезненно и с адекватным хирургическим вмешательством;

- при проведении профессиональной гигиены полости рта и проведении отбеливания - правильное выполнение всех манипуляций в соответствии требованиями технологии и методики;

4.14. В соответствии действующим законодательством исполнитель своевременно предоставляет пациенту информацию об установленных гарантийных сроках и сроках службы в виде информации на стенде, официальном сайте медицинской организации, записи в амбулаторной истории болезни стоматологического пациента (после каждой оказанной медицинской услуге, подлежащей гарантии), в договоре. В случае отсутствия записей в первичной медицинской документации и в договоре возмездного оказания услуг применяются гарантийные сроки и сроки службы, установленные действующим законодательством (2 года и 10 лет).

4.15. В соответствии с действующим законодательством исполнитель (в лице медицинской организации оказывающей стоматологические услуги) обязан:

- в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные пациентом,

- в течение установленного срока службы – устранять только существенные недостатки.

4.16. 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.) в соответствии с установленными стандартами и протоколами.

4.17. Качество медицинской стоматологической помощи и соблюдение гарантийных сроков контролируется ежедневно путем проведения экспертизы качества лечебно-диагностического процесса в медицинских организациях ее руководством.

4.18. В случае некачественно оказанной медицинской помощи, по мнению пациента, пациент должен обратиться к заведующему лечебным отделением, заместителю главного врача, главному врачу.

5. Причины снижения гарантийных сроков и сроков службы

5.1. Отказ пациента от реализации комплексного плана лечения.

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



5.3. Неявки без уважительной причины и опоздания пациента на прием к врачу-специалисту при условии их регистрации в первичной медицинской документации – не менее 50%.

5.4. Неявки на назначенные контрольные осмотры ведут к отмене гарантийного срока и срока службы.

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

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

6.1. Пациент имеет право:

6.1.1. 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.

6.1.2. 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 выполненной работы (оказанной услуги).

6.1.3. 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 пунктом 6.1.3. настоящего Положения, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

6.2. Выявленные недостатки должны быть устранены исполнителем в срок, установленный действующей Программой оказания бесплатной медицинской помощи и локальными нормативными актами медицинской организации, по согласованию с пациентом,

6.3. Пациент обязан:

- информировать врача о наличии у него острых, хронических и наследственных заболеваний; беременности, лактации, менструального цикла (у женщин);
- информировать врача о применяемых лекарственных препаратах;
- информировать врача о наличии у него вредных привычек;
- соблюдать рекомендации лечащего врача;
- использовать рекомендуемые предметы и средства гигиены,



- соблюдать схему приема назначенных лекарственных препаратов;
- соблюдать своевременность повторных и профилактических явок;
- соблюдать правила эксплуатации ортопедических и ортодонтических конструкций;
- исключить вредные привычки, которые могут сократить гарантийный срок и срок службы стоматологических изделий и работ;

- в случае выявления недостатков обратиться незамедлительно к своему лечащему врачу или администрации этой медицинской организации.

6.4. 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.

6.5. 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, пломбы и т.д. из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом он обязан вернуть ранее переданную ему исполнителем протез, пломбу и т.д.;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

7. Заключительные положения.

7.2. Руководители медицинских организаций могут установить для своего учреждения срок службы и гарантийный срок на работу при оказании стоматологической помощи. При этом медицинские организации имеют право изменять гарантийные сроки и сроки службы, но только в сторону увеличения. Принятые ими сроки не могут быть ниже установленных в Приложении 1 настоящего Положения.

7.3. При оказании стоматологической помощи по добровольному медицинскому страхованию предусмотреть, что в случае установления страховой компанией гарантийных сроков выше, чем в соответствующей медицинской организации, дефекты, возникшие по истечении гарантийных сроков, установленных последним, устраняются за счет средств страховой компании.

7.4. Данное Положение обязательно для государственных медицинских организаций и рекомендуется к применению всеми медицинскими учреждениями, оказывающими стоматологические услуги, независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности.

7.5. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или окружном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и медицинских организаций, оказывающих стоматологические услуги.



Приложение 1

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
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклокриомерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
III класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
IV класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
V класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
<u>Пломба металлосодержащая</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II класс Блэка	5 месяцев	8 месяцев
V класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
<u>Пломба из хим. композита (жидкость – порошок, паста+паста)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев
II, III, IV, V класс Блэка	3 месяца	6 месяцев
<u>Пломба из композита светового отверждения</u>		
I класс Блэка	9 месяцев	12 месяцев
II, III, IV, V, VI класс Блэка	6 месяцев	9 месяцев



Окружная общественная организация стоматологов
ХМАО – Югры

Версия 1

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийного срока и срока службы
при оказании стоматологической помощи
в медицинских организациях всех форм собственности
Ханты-Мансийского автономного округа-Югры

Страница
10 из 16

Таблица 2

2. Лечение постоянных зубов у детей

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклонномерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	1 год
<u>Пломба металлосодержащая</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из хим. композита (жидкость – порошок, паста+паста)</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II, III, IV, V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из композита светового отверждения</u>		
I класс Блэка	1,5 года	3 года
II, III, IV, V, VI 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.)	1,5 года	3 года

Таблица 3

3. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклонномерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев



III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	1 год
Пломба металлокерамическая		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из хим. композита (жидкость – порошок, паста+паста)		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II, III, IV, V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс Блэка	1,5 года	3 года
II, III, IV, V, VI 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.)	1,5 года	3 года

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. Гигиеническим индексом, не превышающем 2,0 баллов (по Федорову-Володкиной) и 0,6 баллов по Грин-Вормильдону.
2. Условия снижения гарантийных сроков:
 - 2.1. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%. При КПУ зубов больше 18 сроки снижаются на 50%.
 - 2.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70 %.
 - 2.3. При наличии у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта (в том числе заболевания печени и желче-выводящих путей), злокачественных новообразований, лучевых поражений, тяжелых форм нарушения психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспаления слюнных желез, аномалии положения зубов, аномалии прикуса и деформации челюстей.
 - 2.4. Беременность у женщин.
3. Гарантийные сроки аннулируются при невыполнении рекомендаций врача по поводу показаний к восстановлению коронковой части зуба в случае поражения их твердых тканей для (см. табл 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
фронтальной группы	разрушения коронковой части зуба свыше 1/2	изготовление искусственных коронок
	разрушения коронковой части зуба свыше 2/3	применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок

Основные цели ортопедического лечения после терапевтического 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 и не зафиксировано в 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-стоматологом) 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 стоматологу для замены ее на постоянную.

6. Требования к пациенту после проведенного лечения:

- 6.1. Четкое выполнение рекомендаций врача: постоянное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости (после обучения), утром и вечером - чистка зубов, полоскание ротовой полости после употребления пищи.
- 6.2. Обращение к врачу с профилактической целью в течение года 2 раза на год, для лиц, имеющих хронические заболевания - не менее 4 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 цвету 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 кариез 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	Достаточно	Недостаточно
6	Окклюзионные контакты в области запломбированного (ых) зуба(ов)	Соответствуют норме	Нарушены
7	Цвет запломбированного зуба.	Изменен	Нет

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

Таблица 6

4. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Вкладка:		
металлическая	1 год	2 года
цельнокерамическая, из диоксида циркония	1 год	2 года
восстановительная (коронковая) из композиционного материала	1 год	2 года
Виниры	1 год	1 год
Коронка:		



из пластмассы	9 месяцев	1 год
из металлокерамики	1 год	2 года
из фарфора	1 год	1,5 года
Коронка штампованная из стали	1 год	2 года
Коронка литая из сплавов благородных металлов	1 год	2 года
Коронка штампованная из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка литая из сплавов драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка штампованная с пластмассовой облицовкой	9 месяцев	1 год
Коронка цельнолитая с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Адгезивный протез	6 месяцев	6 месяцев
Мостовидные протезы		
Штампованно-паянный мостовидный протез из стали	1 год	1,5 года
Штампованно-паянный мостовидный протез из драгоценных металлов	1 год	1 года
Штампованно-паянный мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	9 мес	1 год
Цельнолитой из сплавов благородных металлов	1,5 года	2 года
Цельнолитой из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Цельнолитой мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Мостовидный протез из металлокерамики	1 год	2 года
Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	2 года
Съемные протезы		
Частичный съемный протез (пластиночный, бюгельный)	1 год	2 года
Полный съемный протез	1 год	2 года



Напыление

3 месяца

3 месяцев

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 у них бруксизма, деформаций челюстей, глосалгии, гингивита, афтозного стоматита, лейкокератоза слизистой оболочки ротовой полости, лейкоплакии, проявлений в ротовой полости многоформной экссудативной эритемы, красного плоского лишая, pemfigusa, 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%:
 - 1.1. наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
 - 1.2. наличие заболеваний пародонта. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год;
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-стоматологом 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 медицинской организации и врача-стоматолога снимается.
6. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.
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.

МЕТОДИКА

клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

Таблица 7

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока	Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы
При изготовлении вкладок и виниров -	При изготовлении вкладок и виниров;



изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.	выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба.
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 после каждого приема пищи.
2. Отказ от курения.
3. Посещаемость врача для корректирования протезов. Ни в коем случае не проводить самостоятельно коррекцию съемных протезов и их починку.
4. Обращение к врачу в целях профилактики не реже 1 раза в год, а при появлении осложнений или поломки протезов - обращаться немедленно.

VI. 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

5. Ортодонтия

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Фиксация ретейнера	1 год	-



Таблица 2

2. Лечение постоянных зубов у детей

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклонномерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	1 год
<u>Пломба металоодержащая</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из хим. композита (жидкость – порошок, паста+паста)</u>		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II, III, IV, V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
<u>Пломба из композита светового отверждения</u>		
I класс Блэка	1,5 года	3 года
II, III, IV, V, VI 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.)	1,5 года	3 года

Таблица 3

3. Терапевтическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
<u>Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклонномерного)</u>		
I класс Блэка	6 месяцев	1 год
II класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев



III класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
IV класс Блэка	5 месяцев	10 месяцев
V класс Блэка	5 месяцев	1 год
Пломба металлосодержащая		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из хим. композита (<u>жидкость – порошок, паста+паста</u>)		
I класс Блэка	12 месяцев	2 года
II, III, IV, V класс Блэка	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из композита светового отверждения		
I класс Блэка	1,5 года	3 года
II, III, IV, V, VI 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.)	1,5 года	3 года

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) и 0,6 баллов по Грин-Вермильону.
2. Условия снижения гарантийных сроков:
 - 2.1. При КПУ зубов 13-18 сроки снижаются на 30%. При КПУ зубов больше 18 сроки снижаются на 50%.
 - 2.2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70 %.
 - 2.3. При наличии у пациента заболеваний эндокринной системы, желудочно-кишечного тракта (в том числе заболевания печени и желче-выводящих путей), злокачественных новообразований, лучевых поражений, тяжелых форм нарушения психики, хронического алкоголизма, токсикомании, множественного кариеса, воспалении слюнных желез, аномалии положения зубов, аномалии прикуса и деформации челюстей.
 - 2.4. Беременность у женщин.
3. Гарантийные сроки аннулируются при невыполнении рекомендаций врача по поводу показаний к восстановлению коронковой части зуба в случае поражения их твердых тканей для (см. табл 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
фронтальной группы	разрушения коронковой части зуба свыше 1/2	изготовление искусственных коронок
	разрушения коронковой части зуба свыше 2/3	применение штифтовых конструкций с последующим изготовлением коронок

Основные цели ортопедического лечения после терапевтического 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 и не зафиксировано в 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-стоматологом) 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 стоматологу для замены ее на постоянную.

6. Требования к пациенту после проведенного лечения:

- 6.1. Четкое выполнение рекомендаций врача; постоянное соблюдение правил личной гигиены ротовой полости (после обучения), утром и вечером - чистка зубов, полоскание ротовой полости после употребления пищи.
- 6.2. Обращение к врачу с профилактической целью в течение года 2 раза на год, для лиц, имеющих хронические заболевания - не менее 4 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 цвету 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 кариез 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)	Соответствуют норме	Нарушены
7	Цвет запломбированного зуба.	Изменен	Нет

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

Таблица 6

4. Ортопедическая стоматология

Наименование	Срок гарантии	Срок службы
Вкладка:		
металлическая	1 год	2 года
цельнокерамическая, из диоксида циркония	1 год	2 года
восстановительная (коронковая) из композиционного материала	1 год	2 года
Виниры	1 год	1 год
Коронка:		



из пластмассы	9 месяцев	1 год
из металлокерамики	1 год	2 года
из фарфора	1 год	1,5 года
Коронка штампованная из стали	1 год	2 года
Коронки литая из сплавов неблагородных металлов	1 год	2 года
Коронка штампованная из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка литая из сплавов драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Коронка штампованная с пластмассовой облицовкой	9 месяцев	1 год
Коронка цельнолитая с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Адгезивный протез	6 месяцев	6 месяцев
Мостовидные протезы		
Штампованно-паянный мостовидный протез из стали	1 год	1,5 года
Штампованно-паянный мостовидный протез из драгоценных металлов	1 год	1 года
Штампованно-паянный мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	9 мес	1 год
Цельнолитой из сплавов неблагородных металлов	1,5 года	2 года
Цельнолитой из драгоценных металлов	1 год	1,5 года
Цельнолитой мостовидный протез с облицовкой (из пластмассы, композитного материала)	1 год	1,5 года
Мостовидный протез из металлокерамики	1 год	2 года
Мостовидный протез из диоксида циркония	1 год	2 года
Съемные протезы		
Частичный съемный протез (пластиночный, бюгельный)	1 год	2 года
Полный съемный протез	1 год	2 года



Напыление

3 месяца

3 месяцев

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 у них бруксизма, деформаций челюстей, глоссалгии, гингивита, афтозного стоматита, лейкокератоза слизистой оболочки ротовой полости, лейкоплакии, проявлений в ротовой полости многоформной экзудативной 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%:
 - 1.1. наличие подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;
 - 1.2. наличие заболеваний пародонта. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2 раза в год;
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-стоматологом 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 медицинской организации и врача-стоматолога снимается.
6. Гарантия на постоянные ортопедические работы начинает действовать с момента оформления гарантийного талона, в котором определен объем выполненных работ и срок гарантии.
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.

МЕТОДИКА

клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

Таблица 7

Несущественные недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока	Существенные недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы
При изготовлении вкладок и виниров -	При изготовлении вкладок и виниров:



изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки.	выпадение, подвижность вкладки, отлом части коронки зуба
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 после каждого приема пищи.
2. Отказ от курения.
3. Посещаемость врача для корректирования протезов. Ни в коем случае не проводить самостоятельно коррекцию съемных протезов и их починку.
4. Обращение к врачу в целях профилактики не реже 1 раза в год, а при появлении осложнений или поломки протезов - обращаться немедленно.

VI. 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

5. Ортодонтия

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Фиксация ретейнера	1 год	-