

**Положение об установлении гарантийных сроков и сроков службы при
оказании платных медицинских услуг
в ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006».

1.2. Настоящее положение в соответствии со ст. 10 Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" доводится до сведения (Потребителя) Пациента, а также размещается на информационном стенде и на сайте ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска».

1.3. Настоящее Положение определяет сроки гарантии и сроки службы на результат оказания платных медицинских услуг.

1.4. Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (далее по тексту — Исполнитель) только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, вкладки, зубные протезы, установленные имплантаты, ортодонтические аппараты.

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

Согласно «Закону о защите прав потребителей» может быть установлен сокращенный гарантийный срок на платные медицинские услуги. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы на выполненные платные медицинские 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 в зубах и окружающих тканях;
- полноты выполнения плана лечения, рекомендованного врачом.

С учетом указанных обстоятельств гарантийные сроки могут быть уменьшены или увеличены по сравнению со средними. Об уменьшении срока гарантии врач-стоматолог обязательно должен сообщить Пациенту и отразить данную информацию в медицинской карте. **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 работы определяется периодом времени, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы Пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

Недостаток услуги – несоответствие услуги или обязательным требованиям,

предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых Исполнитель был поставлен в известность (Пациентом при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

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

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе, допущенных по вине Исполнителя, Пациент вправе предъявить Исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Указанные требования должны быть устранены Исполнителем в течение 10 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;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.

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 платные медицинские услуги 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 окончательной передачи результата 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 при установке ортодонтических аппаратов исчисляется, независимо от того,

пользуется ими в дальнейшем Пациент, или нет.

2.5. 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.

2.6. 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.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе, о чем Пациент должен быть поставлен в известность.

2.7. 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.

2.8. 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, 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 работ (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 психологическом состоянии при лечении.

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

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; проведение гигиенических мероприятий; уход за протезами; постоянное наблюдение за имплантатами и реставрациями в соответствии с действующими Протоколами ведения больных со 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 Исполнителя 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 и 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, (при гигиеническом индексе, определяемом врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 70%, при показателе КПУ (сумма кариозно-пораженных, пломбированных, удаленных зубов) – 11-15 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, при показателе КПУ более 15 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%;
- нарушение правил пользования и ухода за зубными протезами и ортодонтическими аппаратами;
- невыполнение плана лечения.
- другие причины, обоснованные лечащим врачом Пациента.

3.4. С условиями гарантии лечащий врач знакомит Пациента под роспись в договоре и медицинской документации.

3.5 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 мед. 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 неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки 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 сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в том числе 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 УЧРЕЖДЕНИЯ И ПАЦИЕНТА

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

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

4.3 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.

4.4. Выполнение гарантийных обязательств производится бесплатно для пациента.

4.5. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель обязан:

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

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, в виде записи в медицинской карте Пациента и Акте оказанных услуг).

5. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ ГБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА ГОРОДА УЛЬЯНОВСКА»

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, седации, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения и общие осложнения;
- проведением бесплатных профилактических, контрольных осмотров, динамического

наблюдения с частотой, определяемой 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.
 - При установке имплантатов.
- Полное приживание имплантатов наблюдается в 98% случаях. Поставленные имплантаты надежно служат от 5 и более лет. В случае отторжения имплантата 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 имплантат без дополнительной оплаты.
 - Обследование и учет общего состояния здоровья Пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, выбора рациональной конструкции имплантатов, по показаниям - костнопластического материала, методик мукогингивальной подготовки протезного ложа.
 - Использование сертифицированных, разрешенных на территории РФ имплантатов, костнопластических материалов;
 - Максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата.
 - Врачебный контроль за процессом приживания имплантата.
 - При удалении зуба и зубосохраняющих операциях.
 - Рациональный выбор методики удаления зуба, операции.
 - Адекватное хирургическое вмешательство с эффективным обезболиванием. На детском приеме при условии устойчивого психофизиологического состояния пациента.
 - Врачебный контроль после хирургического вмешательства.
 - Бесплатное устранение возможных осложнений в послеоперационном периоде, таких как воспаление, вызванное первичным диагнозом, первичном кровотечении, боль, вызванная несоблюдением рекомендаций врача.
 - 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» в 90% случаев, при диагнозе «Пародонтит» компенсацию функции пародонта в 80% случаев, стабилизацию процесса и ремиссию.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

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

Приложение 1

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании стоматологической помощи.

Терапевтическая стоматология.

1.1. К терапевтическому лечению относится лечение заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита (два последних связаны с лечением корневых каналов), косметическая стоматология (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб, отбеливание), профессиональная гигиена зубов, подготовка (лечение) зубов под протезирование, лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта.

1.2. Гарантийные сроки и сроки службы на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинают действовать с момента завершения лечения конкретного зуба. Признаками окончания лечения являются:

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

1.3. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основании следующих критериев: 1) цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);

2) прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);

3) рецидивный кариес под пломбой (да/нет)

4) соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет)

5) окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствуют норме/нарушены).

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 коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются Исполнителем в течение установленного для данного вида пломбы/реставрации срока службы, если Пациент докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Пломба, реставрация композитом светового отверждения (постоянные зубы)		

- 1 класс по Блэку	1	2
- 2, 3, 4, 5 классы по Блэку	9 мес.	1,5 года
Реставрация молочных зубов	6 мес.	1,5 года
Коронка на молочный зуб	9 мес.	2года
Наложение герметика из компомера	12 мес.	2года
Виниры	9 мес	1,5 года
Вкладки из керамики CAD\CAM	3 года	3 года
Вкладка из керамики	2 года	2 года

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 зубов 13-18 — сроки снижаются на 30%
 При КПУ более 18 — сроки снижаются на 50%
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%.
4. Если после лечения у пациента заболевания с диагнозом : K04.00 Гиперемия пульпы 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.
5. 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.
6. 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.
7. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.

Приложение 2

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, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

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);
- съемные конструкции: полные и частичные съемные конструкции, бюгельные протезы с замками, кламперами, телескопические протезы.

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

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

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

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

4. 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:	Средние сроки, месяцы, лет	
	Гарантийный	Службы
Вкладки		
-культевая из металла	1год	2года
- культевая из оксида циркония	6 мес.	1год
Виниры цельнокерамические	2года	3года
- Стандарт, Премиум	2года	3года
- Эксклюзив	3года	4года
-из полевошпатной керамики (рефрактор) Эксклюзив	3года	4года
Коронки		
-из пластмассы временная (лабораторная)	1мес.	3 мес.
- временная (на металлическом основании лабораторная) на имплантате	2 мес.	4 мес.
- временная (клиническая, прямым методом) из пластмассы	0,5 мес.	1 мес.
- временная из композиционного материала (лабораторная)	3 мес	6 мес.
-цельнолитая из КХС	6 мес.	1 год
- металлокерамическая	1год	3 года
-телескопическая	1 год	3 года
- цельнокерамическая Стандарт, Премиум	2 года	3 года
- цельнокерамическая Эксклюзив	3 года	4 года
-из полевошпатной керамики (рефрактор) Эксклюзив	3 года	4 года
Постоянная коронка на имплантате		
-металлокерамическая	1 год	2 года
-цельнокерамическая	2 года	3 года
-телескопическая	1 год	2 года
Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	2 года
Безметалловые мостовидные протезы	1 год	4 года
Бюгельные протезы		
-с кламмерной фиксацией	1 год	2 года

- с замковой фиксацией	2 года	3 года
Частичные съёмные пластиночные протезы	6мес.	1 год
Частичный съёмный телескопический протез	1 год	3 года
Полные съёмные пластиночные протезы	6 мес.	1 год
Полный съёмный протез с опорой на имплантатах	1 год	3 года
Имедиат-протез	3 мес.	6 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 2-4 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 70%.

5. Гарантия не распространяется на следующие случаи:

1. 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 пасты 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 организации и врача снимается, гарантийные сроки на постоянные конструкции уменьшаются.

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

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

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

Приложение 3

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, фотопротоколу;
- 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 при соблюдении рекомендаций по уходу за аппаратурой и правилами пользования аппаратом, уходу за полостью рта.

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

- дефекты несъемных конструкций (дебондинг, вызванные нарушением режима эксплуатации и правилами пользования ортодонтической аппаратурой, скол композитного материала и т.д.)
- повышение чувствительности эмали зубов, на которые установлена конструкция при нарушении гигиены полости рта.
- дефекты капш.

Существенные недостатки, которые безвозмездно устраняются

Исполнителем в течение действующего срока службы:

- 1) при пользовании несъемным ретейнером, вестибулярной пластинкой: скол композитного материала ретейнера, перелом базиса съемного аппарата при припасовке аппарата;
- 2) дебондинг брекета при обильном слюноотделении, при атипичной форме коронки зуба.

Ортодонтия (конструкция аппаратов)

Виды работ:	Средние сроки, месяцы, лет	
	гарантийный	службы
Несъемный ретейнер после снятия брекет-системы	1 год	4 года
Капша однослойная	6 мес.	1 год
Вестибулярная пластинка	1 мес.	6 мес.
Фиксация брекета	0,5 мес.	До момента снятия аппаратуры
Съемные ортодонтические пластиночные аппараты	6 мес	1 год

Методика установления сроков

1. В таблице установлены средние сроки на большинство работ(услуг) по ортодонтии. 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. 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 ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т. д. самопроизвольное снятие ортодонтической аппаратуры и повреждения ее пациентом);
- 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 ортодонтическому лечению.