Приложение №5

к приказу № 152-Р от 10.04.2024 года
«Об утверждении Положения о порядке предоставления в ФГБОУ ВО УГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ стоматологической клинике платных медицинских услуг»

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологической помощи в стоматологической клинике ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Настоящее положение создано с целью улучшения взаимоотношений между стоматологической клиникой УГМУ и пациентами при оказании платной медицинской стоматологической помощи. Разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ, от 21.11.2011, Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального Закона РФ №2-ФЗ от 09.01.96г., Федерального Закона РФ от 17.12.99г. №2I2-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 4 октября 2012г. №1006).

1.2 Сроки гарантии и сроки службы устанавливаются только на медицинские изделия, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, зубные протезы.

1.3 Гарантии в медицине, в том числе в стоматологии, разделяются на две группы:

- безусловные, или обязательные;
- прогнозируемые, определяемые с учетом обстоятельств лечения и условий сохранения достигнутых результатов.

2. БЕЗУСЛОВНЫЕ ГАРАНТИИ

2.1 Безусловные гарантии в стоматологии даются пациенту всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей.

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

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациентов (с учетом их права и желания получать таковую по доброй воле);
- проведение консультации и консилиума;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты или аккредитации, 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 (предполагаемого) плана лечения;
- использование методов и технологий лечения, применяемых в нашем лечебном 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 предыдущего 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 соответствующую профессиональную подготовку врачей, зубных техников и среднего медицинского персонала, а также контроль качества их работы;

- применение технологически безопасных, разрешенных Минздравом РФ материалов, не утративших сроков годности;

- проведение контрольных осмотров в соответствии с протоколом лечения.

2.3 Совокупность обязательных гарантий создаёт предпосылку для качественного лечения и устойчивости его результатов.

3. ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ ГАРАНТИИ

3.1 Прогнозируемые гарантии — это предвидение доктором определенных результатов лечения, с учетом выявленных в данной ситуации обстоятельств, имеющегося у него опыта, уверенности в эффективности используемых в данном случае технологий и материалов.

3.2 На стоматологические работы (услуги) имеющие материальный результат (пломба, винир, зубная коронка, восстановление зуба, протезы, ортодонтические аппараты после снятия брекет-системы), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

3.3 В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться лечащим врачом 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.

3.4 В ситуации, когда лечащий врач уверен в отсутствии прогнозируемой гарантии, но пациент настаивает на продолжении лечения:

1. Пациент подписывает информированное согласие на отказ от предлагаемого более эффективного метода лечения данной патологии.
2. Врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: на данный вид услуги (лечения, оказания услуг) — гарантийный срок не распространяется.

4. ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

4.1 **Гарантийный срок** — это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе обратиться в стоматологическую поликлинику, где ему безвозмездно устранят недостатки выполненной работы или повторно выполнят часть работы (или работу в целом) из материала того же качества. Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги.

4.2 **Срок годности (или срок службы) в** стоматологической практике также определяется с момента оказания услуги (т.к. день изготовления пломбы или протеза совпадает с моментом их установки- сдачи) и характеризует период времени, в течение которого услуга (пломба, протез и т.д.) пригодна к использованию.

4.3 В соответствии с действующим законодательством РФ, установлено, что стоматологическое учреждение обязано:

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

- в течение установленного срока службы — устранять только существенные недостатки

(ФЗ «О защите прав потребителей» от 17.12.1999г.)

4.4 Недостаток — это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских протоколов.

4.5 Существенный недостаток — это недостаток, который делает невозможным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением (например, полный перелом протеза или выпадение пломбы).

4.6 При оказании медицинских услуг врачи поликлиники рекомендуют пациенту проведение необходимых гигиенических мероприятий по уходу за зубами, пломбами, зубными протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и др. Пациент обязан два раза в год проходить профилактический осмотр в стоматологической клиники. При осмотре оценивается состояние пломб и протезов, а также определяются гигиенические индексы, свидетельствующие о состоянии гигиены полости рта и КПУ.

В случае несоблюдения пациентом указанных требований (неявки на профилактические осмотры, выявление показателей, свидетельствующих о неудовлетворительной гигиене и др.) пациент лишается права на гарантию.

4.7 Если пациент обнаруживает в процессе эксплуатации в пределах установленных гарантийных сроков какой-нибудь недостаток, или образуется дефект (скол пломбы, скол облицовки протеза и др.), пациенту необходимо обратиться в стоматологическую поликлинику УГМУ, где ему безвозмездно устранят недостатки или выполнят работу повторно. В случаях, когда пациент в течение установленных гарантийных сроков обращается в другие клиники и проводит лечение зуба или переделку протеза, он также лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) и права на гарантию. Затраты пациента, связанные с повторным лечением или переделкой в других клиниках, не компенсируются.

4.8 Стоматологическая клиника Уральского Государственного Медицинского Университета гарантирует пациентам, осуществляющим лечение и протезирование в поликлинике, высокое качество работы.

4.9 Возможные случаи снижения гарантии. В зависимости от индивидуальной особенности пациента, клинической картины болезни и наличии сопутствующих заболеваний (п. 2 настоящего положения) может быть установлен сокращенный гарантийный срок и срок службы на ортопедические работы. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические работы врач- стоматолог обязательно должен сообщить пациенту и отразить в амбулаторной карте. Существующие врачебные методики протезирования не позволяют дать полной гарантии при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие диагноза заболеваний десен: пародонтит (подвижность зубов) пародонтоз.
- при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определённых видов протезирования, и желания пациента выполнить работу по определенной схеме: врач-стоматолог имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую конструкцию 1 месяц, предварительно известив об этом пациента. Все переделки (изменения конструкции, терапевтическая подготовка зубов под протезирования) выполняется за счет пациента.

Важное замечание.

1. До момента сдачи ортопедической конструкции, пациент имеет полное право требовать переделки/коррекции работы в случае, если выполненная работа не соответствует согласованному плану протезирования (плану лечения).
2. Обязательным является соблюдение условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, ирригатора, очищающих таблеток и т.д.).

5. ВИДЫ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СК УГМУ

5.1. Лечебно-диагностическая терапевтическая помощь

1. Все виды лечения кариеса, его осложнений и болезней зубов не кариозного происхождения у взрослых и детей.
2. Пломбирование зубов лечебная процедура, направленная на восстановление функциональных характеристик зуба. Виды пломбирования:

- пломбирование зубов использованием композитных материалов и стеклоиономерных цементов (химического отверждения);
- пломбирование зубов с использованием систем фотоинициации (светоотверждаемых пломбировочных материалов и фотополимеров).

3. Реставрация зубов — восстановление и коррекция эстетических и функциональных параметров зуба композитными материалами с помощью адгезивных и реконструктивных систем (сочетает в себе элементы лечебной и художественной работы).
4. Виды реставраций:

- Коррекция размера и формы зуба;
- Восстановление зуба на основе его фрагмента;
- Восстановление коронки зуба при частичном отколе;
- Реставрация методом резекции дентина;
- Коррекция цвета зубов методом изготовления прямых ламинатов;
- Изготовление вкладки из композитного материала типа Artglass;
- Изготовление керамической вкладки;
- Изготовление винира из композитного материала и по технологии послойного нанесения Empress.

5. Эндодонтическое лечение зубов с наложением корневых пломб, в т.ч. применение временных корневых пломб на основе гидроксида кальция.
6. Диагностика и лечение заболеваний пародонта. Не хирургические и хирургические методы лечения.
7. Диагностика и лечение с использованием микроскопа.
8. Лечение с применением лазера.

5.2. Лечебно-диагностическая хирургическая помощь

1. Удаление зубов.
2. Лечение воспалительных одонтогенных заболеваний челюстно-лицевой области с проведением хирургических операций: цистотомии, цистэктомии, резекции, реплантации, гемисекции и др.
3. Лечение болезней и прорезывания зубов, в т.ч. углубление преддверия полости рта, пластика уздечек и др.
4. Диагностика и лечение заболеваний пародонта. Хирургические методы лечения.
5. Лечение заболеваний и повреждений слюнных желез.
6. Проведение операций имплантации с последующим протезированием и диспансерным наблюдением.

5.3. Профилактическая помощь

1. Проведение программы профилактической помощи у взрослых и детей «Здоровые зубы», рекомендованной Стоматологической Ассоциацией России.
2. Удаление зубных отложений.
3. Профессиональная гигиена полости рта.
4. Индивидуальная профилактика с использованием поверхностной и глубокой техники фторирования.
5. Избирательное пришлифовывание зубов.
6. Герметизация фиссур: неинвазивная и инвазивная.
7. Подбор индивидуальных средств гигиены полости рта. Обучение гигиене полости рта и контроль эффективности.

8. Оценка гигиенического состояния полости рта (подсчёт гигиенических индексов).
9. Диагностика заболеваний пародонта (FLORIDA PROBE).
10. Диагностика нарушений окклюзионных соотношений.

5.4. Ортопедическая помощь

1. Восстановление дефектов твердых тканей зубов цельнолитыми, металлокерамическими, цельнокерамическими и диоксид циркониевыми конструкциями.
2. Восстановление частичной потери зубов мостовидными, дуговыми, частично съемными пластиночными протезами (с различными системами фиксации).
3. Восстановление полной потери зубов полными съемными пластиночными протезами.
4. Восстановление частичной и полной потери зубов протезами с опорой на дентальные имплантаты.
5. Пластиночные протезы (частичные и полные) являются временными протезами, поскольку не являются физиологическими и устанавливаются на «время до постоянного протезирования».

5.5. Ортодонтическая помощь

1. Комплексная диагностика всех видов зубо-челюстнолицевых аномалий у детей и взрослых.
2. Комбинированное ортодонто-хирургическое лечение гнатических форм зубочелюстнолицевых аномалий у взрослых.
3. Лечение зубо-челюстнолицевых аномалий различной тяжести с использованием брекет — систем у детей и взрослых:
4. Лечение гнатических форм зубо-челюстнолицевых аномалий методом модификации роста челюстей с использованием внеротовых аппаратов у детей:

- Лицевая маска;
- Лицевая дуга.

5. Лечение зубо-челюстнолицевых аномалий различной тяжести с использованием несъёмных аппаратов у детей и взрослых.
6. Лечение зубо-челюстнолицевых аномалий различной тяжести с использованием съёмных аппаратов у детей и взрослых:

- Одночелюстных;
- Двучелюстных.

7. Определение конструктивного прикуса для изготовления ортодонтичкских аппаратов.
8. Апроксимальное и окклюзионное пришлифовывание зубов на этапах ортодонтического лечения.

ПРИМЕЧАНИЕ: Все дополнительные диагностические исследования (КЛКТ, рентгенодиагностика, электроодонтометрия) проводятся в стоматологической клинике. Гистологические, микробиологические исследования проводятся по договорам с соответствующими организациями.

6. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

6.1. Терапевтическая стоматология (постановка пломб, эстетическая реставрация)

Виды работ	Средние сроки (г, мес.)	
	Гарантийный	**Службы**
Пломба из композитного светотверждаемого материала		
Кариес на жевательной поверхности зубов	1,5 г.	2 г.
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	1 г.	2 г.
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	1 г.	1,5 г.
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки; кариес в придесневой области	1 г.	1,5 г.
Покрытие пломбировочным материалом губной, пришеечной поверхности зубов всех групп (прямое винирование)	1 г.	1,5 г.
Пломба из стеклоиномерного цемента (СИЦ) По виду дефекта:		
Кариес на жевательной поверхности зубов	6 мес.	9 мес.
Кариес на контактной поверхности резцов и клыков	6 мес.	9 мес.
Кариес на контактной поверхности малых и больших боковых зубов	6 мес.	9 мес.
Кариес на контактной поверхности резцов с разрушением угла коронки	1 мес.	3 мес.
Кариес в придесневой области	3 мес.	6 мес.
Наложение герметика:		
Из композита	1 г.	2 г.
Из стеклоиномерного цемента (СИЦ)	3 мес.	5 мес.
Из компомера	1 г.	1,5 г.

Примечание: Данные сроки рекомендованы для пациентов с одиночным кариесом и множественным стабилизированным, или при медленно текущем процессе
При КПУ зубов ⩾12, КПУ поверхностей должна быть ⩽18.

При КПУ зубов 13-18, сроки снижаются на 30%

При КПУ > 18, - сроки снижаются на 50%

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%

При изменении цвета пломб гарантии не устанавливаются, так как изменение цвета обусловлено пищевыми красителями и вредными привычками (чай, кофе, курение и т.д.)

6.2. Ортопедическая стоматология

Виды работ	Средние сроки (г, мес.)	
	Гарантийный	**Службы**
Вкладки:		
Из керамики	1 г	2 г.
Из композиционных материалов	1 г.	2 г.
Из металла	1 г.	2 г.
Виниры керамические	9 мес.	1,5 г.
Коронки:		
Из пластмассы	1 мес.	3 мес.
Из металлокерамики	1 г.	2 г.
Цельнокерамические	1 г	2 г.
Безметалловые (CAD/CAM)	1 г	2 г.

Цельнолитые	1 г	2 г.
Адгезивные протезы	6 мес.	1 г
Мостовидные протезы		
Из пластмассы (временные)	1 мес.	3 мес.
Из металлокерамики	1 г.	2 г.
Безметалловые (CAD/CAM)	1 г	2 г.
Цельнолитые	1 г	2 г.
Шинирование	6 мес.	1 г
Дуговые протезы (Бюгельные)	1 г.	2 г.
Частичные пластиночные протезы	1 г.	1,5 г.
Полные съемные протезы	1 г.	1,5 г.
Каппы	1 мес.	3 мес.
Комбинированный протез с использованием замковых креплений, телескопических, балочных и т.д.	1 г.	2 г.
Условно-съемный временный протез при протезировании на дентальных имплантатах All-on-4, All-on-6	3 мес.	6 мес.
Условно-съемный постоянный протез при протезировании на дентальных имплантатах All-on-4, All-on-6	1 г.	2 г.

Примечание:

1. В течение вышеуказанных сроков стоматологическая поликлиника УГМУ гарантирует: устранение недостатков, выявленных в процессе эксплуатации.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта на все виды протезирования, сроки гарантии и годности уменьшаются на 50%.
3. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантия аннулируется.
4. При протезировании на имплантаты сроки гарантии и годности определяются индивидуально, в соответствии с конструкцией протеза.

6.3. Ортодонтическая стоматология

Виды работ	**Средние сроки (г, мес.)**	
	Гарантийный	**Службы**
Flex-ретейнер	6 мес.	1 год
Несъемные аппарата	6 мес.	1 год
Съемные аппараты	6 мес.	1 год