

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
« МЫТИЩИНСКАЯ РАЙОННАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

**ПРИКАЗ**

от 03 июля 2023 г.

№ 160

**Об утверждении Положения об  
установлении гарантийного срока  
и срока службы при оказании  
стоматологических услуг**

В целях повышения качества и гарантий при оказании стоматологических услуг, в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также для установления сроков реализации гарантийных обязательств перед пациентами со стороны ГБУЗ МО «МРСР»

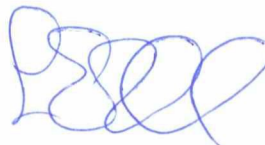
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 03 июля 2023г. прилагаемые к настоящему приказу следующие документы:
  - 1.1 Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг в ГБУЗ Московской области «МРСР» (далее - Положение) согласно Приложению №1.
  - 1.2 Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы согласно Приложению №2.
2. Заместителю главного врача по медицинской части Мелкозёровой Т.А. ознакомить под подпись с настоящим приказом заведующих отделений и старшего администратора;
3. Заведующим отделениями и старшему администратору:
  - 3.1. Довести информацию до сотрудников, находящихся у них в непосредственном подчинении.
  - 3.2. Руководствоваться настоящим Положением при оказании стоматологических услуг.
  - 3.3. Обеспечить размещение на стендах ГБУЗ МО «МРСР» информации о настоящем Положении.
4. Настоящее Положение включить в перечень документов, предлагаемых пациенту для ознакомления при оформлении медицинской карты;
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Мелкозёрову Т.А.

**Приложения:**

1. Приложение №1 - Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг.
2. Приложение №2 - Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы.

Главный врач



М.Е.Головичев

Приложение № 1  
к Приказу № 160  
от 03.07.2023г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач  
ГБУЗ МО «МРСП»  
«03» 07 2023г.

  
М.Е. Головичев

## ПОЛОЖЕНИЕ ОБ УСТАНОВЛЕНИИ ГАРАНТИЙНОГО СРОКА И СРОКА СЛУЖБЫ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

### РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение создано в целях улучшения урегулирования взаимоотношений, возникающее между ГБУЗ Московской области «МРСП» и пациентом при оказании стоматологической помощи в ГБУЗ Московской области «МРСП».

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом РФ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012г. №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», а также Уставом ГБУЗ Московской области «МРСП».

1.3. Настоящее положение определяет сроки гарантии на оказываемы в ГБУЗ Московской области «МРСП» (далее Учреждение) стоматологические услуги (работы) и порядок установления гарантийных сроков как в рамках договоров на оказание платных услуг, так и в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.

1.4. В силу положений вышеуказанных нормативных актов пациент имеет право предъявлять требования по устранению недостатков и возмещению убытков в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам – в течении срока службы.

1.5. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, исполнитель обязан удовлетворить следующие требования пациента:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- безвозмездное повторное выполнение работы.

Недостаток – это несоответствие, оказанное стоматологической услуги обязательным требованиям медицинским стандартам.

1.6. Гарантийный срок исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексного стоматологического лечения. Срок гарантии не возобновляется при коррекции протезов в процессе использования. Срок гарантии прерывается и не возобновляется в случае, если заказчик в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

1.7. Срок службы - 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 временем, в течение которого результат работы пригоден к использованию, и исчисляется со дня принятия результата работы пациентом, т.е. с момента окончания комплексной стоматологической помощи.

1.8. Существенный недостаток - это 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 требуются большие затраты (Например: полный перелом протеза или выпадение пломбы). В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент имеет право предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы, или по причинам, возникшим до этого момента.

1.9. В соответствии с действующим законодательством исполнитель обязан:

- в течение установленного гарантийного срока устранять все недостатки, обнаруженные пациентом и обоснованно зафиксированы лечащим врачом и заведующим соответствующего отделения;

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

1.20. В обязательном порядке, во всех случаях оказания стоматологической помощи 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);

- условия психологического комфорта и безболезненного проведения лечебно-диагностических манипуляций;

- проведение консультации и консилиума врачей;

- 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;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

- безопасность лечения – обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов;

- точная диагностика, достигаемая при наличии должного профессионального уровня специалистов, современных диагностических средств и данных дополнительных обследований;

- соблюдение санитарно-эпидемиологического режима;

- использование сертифицированных пломбировочных, зубопротезных материалов, слепочных масс и прочих стоматологических препаратов и средств;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает высокопрофессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер, а также специальные средства контроля качества их работы;

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

- проведение контрольных осмотров – по показаниям после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом, но не реже, чем раз в полгода;

- динамический контроль процесса и результатов;

- 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);

-соблюдение сроков гарантии, в том числе: гарантийных сроков, также сроков службы, указанных в Гарантийном талоне в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока службы при оказании стоматологической помощи в ГБУЗ Московской области «МРСР»

#### **1.21. Прекращение действия гарантии:**

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

- в случае отказа пациента от завершения согласованного плана лечения;
- при несоблюдении рекомендаций врача;
- при несоблюдении гигиены полости рта;
- при неявке на очередной профилактический осмотр;
- при исправлении недостатков в других клиниках до осмотра в ГБУЗ Московской области «МРСР».

Исключение составляют те случаи, когда пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др.

#### **1.22. Порядок обращения пациентов по гарантийным случаям:**

В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам пациент должен, записаться на прием к лечащему врачу.

После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным, или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) в виду их специфики установить не предоставляется возможным. К их числу относятся работы (услуги):

- эндодонтическое лечение;
- профессиональная гигиена;
- наложение повязки (временной пломбы);
- операция удаления зуба и подобные хирургические операции - операция цистэктомии с резекцией верхушки корня;
- пародонтологическое лечение;
- отбеливание зубов;
- операция цистэктомии с резекцией верхушки корня.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ПО ТЕРАПЕВТИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

#### **2.1. Услуги по терапевтической стоматологии**

<b>№.№</b>	<b>Наименование</b>	<b>Срок гарантии</b>	<b>Срок службы</b>
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1.	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)		
1.1.1.	1 класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II, III, IV, V класс по Блэку	0,5 месяца	1 месяц
1.2.	Пломбы из пластмассы (акрилоксид, карбодент)		
1.2.1.	I, III, IV, V класс по Блэку	3 месяца	6 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	1,5 месяцев	3 месяца
1.3.	Пломба из химического композита (жидкость –		

	порошок)		
1.3.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.4.	Пломба из химического композита (паста-паста)		
1.4.1.	I, II, III, IV, V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.5.	Пломба из композита светового отверждения		
1.5.1.	I, II, III, IV, V класс по Блэку	9 месяцев	1 года
1.6.	Виниры	6 месяцев	1 год
1.7.	Вкладки	6 месяцев	1 год

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

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.

8. Гарантии не распространяются на результат работ (услуг) в области детской стоматологии, если Пациент-ребенок в процессе лечения пребывает в тревожном состоянии, вследствие чего ведет себя беспокойно и/или истерично, а это в свою очередь приводит к нарушению технологии лечения. В этом случае врач стоматолог делает соответствующую запись в медицинской документации Пациента-ребенка о его психологическом состоянии при лечении.

## РАЗДЕЛ III

### ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ НА ВИДЫ РАБОТ ПРИ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ПО ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ И ОРТОДОНТИИ

#### 3.1. Услуги по ортопедической стоматологии и ортодонтии:

№№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
2.1.	Вкладки:	9 месяцев	1 год
2.2.	Виниры	6 месяцев	1 год
2.3.	Коронки:		
2.3.1.	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев

2.3.2.	Из металлокерамики	9 месяцев	1 год
2.3.3.	Безметалловые	9 месяцев	1 год
2.3.4.	Цельнолитые	9 месяцев	1 год
2.3.5.	Штампованные коронки из стали	1 год	1,5 года
2.3.6.	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой:	6 месяцев	1 год
2.3.7.	Коронки цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
2.4.	Мостовидные протезы		
2.4.1.	Из стали паянные	1 год	1.5 года
2.4.2.	Цельнолитые:		
2.4.2.1.	Из КХС	1 год	1.5 года
2.4.2.2	Цельнолитые с облицовкой:	1 год	1.5 года
2.4.3.	Из пластмассы	6 месяцев	9 месяцев
2.4.4.	Из металлокерамики	1 год	1.5 года
2.4.5	Безметалловые	1 год	1.5 года
2.5.	Бюгельные протезы	9 месяцев	1.5 года
2.6.	Частичные съемные пластиночные протезы	9 месяцев	1 год
2.7.	Полные съемные пластиночные протезы	9 месяцев	1 год
3	Ортодонтия		
3.1	Несъемная ортодонтическая техника	Нет	нет
3.2	Съемные ортодонтические аппараты	3 месяца	6 месяцев
	Имплантация	Гарантия Производителя	Интеграция 95%-97% в зависимости от конструкции протеза не менее двух лет

### 3.2. Методика установления сроков:

1. Гарантия на ортопедические работы выдается при условии полного функционального восстановления зубочелюстной системы.
2. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным поражением или при медленно текущем процессе кариозного поражения.
3. При неудовлетворительной гигиене полости рта (индекс ГИ больше 1,5 сроки гарантии и сроки службы уменьшаются на 50%).
4. Гарантию на восстановление пломбировочным материалом сколов режущих краев передних зубов при наличии у пациента повышенной стираемости зубов, бруксизма, значительных нарушениях прикуса (прямой прикус, глубокий травматический прикус, открытый прикус, боковые дефекты зубных рядов и т.д.) устанавливает лечащий врач.
5. В связи с тем, что установленная вкладка не предотвращает появление кариеса на поверхностях зуба, не покрытых вкладкой, развитие такого кариеса не является гарантийным случаем.
6. Гарантия аннулируется при нарушении графиков профилактических осмотров, рекомендованных лечащим врачом.
7. При протезировании на имплантах сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза лечащим врачом.
8. Потеря ортодонтической пластинки или аппарата не является гарантийным случаем.
9. Потеря съемной ортопедической конструкции не является гарантийным случаем.
10. В связи с тем, что ортодонтическая стоматология - неточная наука, врач, который проводит ортодонтическое лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстной аномалии и четких результатов.

### 3.3. Гарантия не распространяется:

- на зубы, эндодонтически ранее леченые не в ГБУЗ Московской области «МРСП», а в других ЛПУ;

- на зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченые ранее в других ЛПУ по поводу аналогичных заболеваний;
- на втулки (матрицы), ремонт и перебазировку протеза;
- исполнитель не несет ответственности за качество протезирования при переделке, починке протезов в других учреждениях здравоохранения, клиниках, ремонте и исправлении протеза самим пациентом.

Приложение № 2  
к Приказу № 160  
от 03.07.2023г

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач  
ГБУЗ МО «МРСЦ»  
«03» 07 2023г.



М.Е. Головичев

## МЕТОДИКА

### клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

#### 1. Терапевтическая стоматология.

1.1. Клиническая оценка состояния пломбы производится на основе следующих критериев:

- 1) Цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- 2) Прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- 3) Вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- 4) Соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- 5) Оклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме/нарушены).

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

1.2. К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы,
- подвижность пломбы,

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

#### 2. Ортопедическая стоматология.

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

- при изготовлении вкладок и виниров: изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- изменение цвета протезов;
- оголение шейки зуба, покрытого искусственной коронкой;
- отлом кламмера;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.