

ПОЛОЖЕНИЕ
об установлении гарантийных сроков и сроков службы
при оказании стоматологических услуг
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Ярославской области
«Ярославская областная стоматологическая поликлиника»

Общая информация

Гарантия качества лечения – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Заказчика (потребителя, пациента) после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных медицинских изделий.

Гарантийный срок – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Заказчик (потребитель, пациент) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Гарантийный срок исчисляется с момента передачи результата услуги (работы) Заказчику (потребителю, пациенту), т.е. с момента завершения оказания услуги.

Срок службы исчисляется с момента завершения оказания услуг и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

Недостаток оказанной услуги - это фактическая ситуация в течение срока гарантии или службы, делающая невозможным или недоступным использование результата услуги (работы) в соответствии с его целевым назначением, которая не может быть устранена, либо на устранение которого требуются большие затраты.

Указанные требования по устранению недостатков в выполненной работе должны быть устранены исполнителем в течение 30 дней со дня предъявления требования потребителем (пациентом).

Если данное требование не удовлетворено в установленный срок, потребитель (пациент) по своему выбору вправе потребовать одно из:

- соответствующее уменьшение цены за выполненную работу,
- возмещение понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами,
- расторжение договора о выполнении работы и возмещение убытков.

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).

1. В соответствии с действующим законодательством Исполнитель отвечает:
- за недостатки работы в течение установленного гарантийного срока и срока службы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Заказчиком (потребителем, пациентом) вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

- за доведение до сведения Заказчика (потребителя, пациента) сроков службы и гарантийных сроков (в виде информации на стенде, в виде записи в медицинской амбулаторной карте, приложения к Договору);

- за предоставление рекомендаций Заказчику (потребителю, пациенту) о проведении необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д.).

2. Исполнитель обязан:

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

В случае несоблюдения потребителем (пациентом) указанных требований, последний лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

3. Стоматологические заболевания не имеют установленных гарантийных сроков в связи с тем, что их лечение связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения. Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе.

4. В соответствии с установленными гарантиями Исполнитель безвозмездно в течение гарантийного срока устраняет все недостатки, если эти недостатки не связаны с нарушениями потребителем (пациентом) предварительно сообщенных ему условий сохранения гарантий.

5. При обнаружении в период установленного гарантийного срока недостатков, а в период срока службы существенных недостатков выполненной работы, потребитель (пациент) должен в первую очередь обратиться с претензией к Исполнителю.

Гарантийные сроки и сроки службы на медицинские стоматологические услуги (работы)

I. Обязательные гарантии

При оказании медицинских стоматологических услуг Исполнитель гарантирует:

- безопасность, обеспечивающуюся строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и материалов, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья потребителя (пациента) с учетом его права и желания получить ее по доброй воле;

- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

- оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией и преискурантом;

- проведение лечения специалистами, имеющими документы, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение технологий лечения в рамках профессиональной подготовки врачей, зубных техников, рентгенолаборантов;

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

- мероприятия по устранению и снижению риска осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуг;

- проведение контрольных осмотров — по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

- динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги, в т.ч. бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом стандартов, желаний пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

Совокупность указанных обязательных гарантий создает предпосылку для качественного оказания стоматологических услуг и устойчивости их результатов.

II. Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

2.1. Услуги по терапевтической стоматологии

К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению:

- заболеваний кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов);

- услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб);

- услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

Гарантия на работы и услуги по терапевтической стоматологии начинает действовать с момента завершения услуги по лечению конкретного зуба (т.е. постановки постоянной пломбы).

Признаками завершения лечения являются:

- при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

- при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы;

- при подготовке под протезирование постоянная или временная пломба.

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку (контакт)	1,5 месяца	3 месяца

1.1.3.	III класс по Блэку (контакт (передние зубы)	0,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку (режущий край)	24 часа	24 часа
1.1.5.	V класс по Блэку (пришейки)	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломба из химического композита (жидкость + порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.2.	II класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.3.	III класс по Блэку	6 месяцев	9 месяцев
1.2.4.	IV класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.2.5.	V класс по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3.	Пломба из химического композита (паста + паста)		
1.3.1.	I,II,III,V классы по Блэку	6 месяцев	1 год
1.3.2.	IV класс по Блэку (режущий край)	24 часа	24 часа
1.3.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	6 месяцев	1,5 года
1.4.	Пломба из композита светового отверждения		
1.4.1.	I класс по Блэку	1 год	2 года
1.4.2.	II класс по Блэку	9 месяцев	1,5 года
1.4.3.	III,IV,V класс по Блэку (индивидуально)	24 часа	24 часа
1.4.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	1 год	2 года
1.5.	Виниры	9 месяцев	1,5 года
1.6.	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки действительны при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 1-13.

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

- При КПУ больше 18 сроки снижаются на 50%.

2. Гарантия аннулируется при нарушении со стороны потребителя (пациента) графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, рекомендаций врача по использованию специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

3. При невыполнении рекомендованного плана лечения сроки гарантии и сроки службы не устанавливаются.

4. Замена временного лечебного пломбирования корневых каналов или временной пломбы на постоянную в другом лечебном учреждении (если иное не было согласовано с врачом и не зафиксировано в амбулаторной карте) не является основанием для предоставления гарантии на лечение. В рассмотрении таковых замечаний потребителю (пациенту) будет отказано.

5. Чтобы способствовать своевременному обнаружению осложнений и избежать усугубления (ухудшения) здоровья вследствие выполненного терапевтического лечения, пациент соглашается проходить контрольный (профилактический) осмотр с периодичностью, установленной врачом, но не реже одного раза в 6 месяцев.

6. Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более, чем на 3 месяца приводит к прекращению в гарантии.

7. В случае возникновения патологических состояний, новых заболеваний или вредных внешних воздействий, которые напрямую приводят к изменению в зубах или окружающих тканях, в т.ч. длительный прием лекарственных средств при лечении других заболеваний, гарантия не предоставляется, срок службы изменяется на 80%.

8. Пациенту не предоставляется гарантия (сроки службы не устанавливаются) в случае частичного или полного отказа от согласованного плана лечения.

9. Пациенту не предоставляется гарантия при лечении зуба с разрушением более 50% его тканей после препарирования (если есть показания для дальнейшего протезирования).

10. На пародонтологическое лечение гарантия не предоставляется.

11. На временные пломбы гарантия не распространяется.

12. Полировку эстетических реставраций необходимо производить каждые 6 месяцев. При несоблюдении данных рекомендаций к эстетическим реставрациям гарантийный срок и срок службы уменьшается на 50%.

2.2. Услуги по ортопедической стоматологии

К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

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

К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

№	Наименование	Вид	Срок гарантии	Срок службы изделия
1.	Вкладки	из металла	1 год	2 года
		из металлокерамики	1 год	2 года
		из фарфора	1 год	2 года
		из пластмассы	6 месяцев	1 год
2	Виниры		9 месяцев	1,5 года
3	Коронки	из пластмассы	9 месяцев	1 год
		из металлокерамики	1 год	2 года
		из фарфора (оксид циркония)	1 год	1,5 года
		из композиционного материала	9 месяцев	1,5 года
4	Штампованные коронки	из стали	1 год	2 года
		из серебряно-палладиевого сплава	1 год	1 год

		из золота	1 год	1,5 года
5	Штампованные коронки с пластмассовой облицовкой	из стали	6 месяцев	1 год
		из серебряно-палладиевого сплава	6 месяцев	1 год
		из золота	6 месяцев	1 год
6	Коронки цельнолитые	из КХС	1 год	2 года
		из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
		из золота	1 год	1 год
7	Коронки цельнолитые с облицовкой		6 месяцев	1 год
8	Адгезивные протезы		1 год	1 год
9	Мостовидные протезы	Паянные:		
		из стали	1 год	2 года
		из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
		из золота	1 год	2 года
		Цельнолитые:		
		из КХС	1 год	2 года
		из серебряно-палладиевого сплава	1 год	2 года
		из золота	1 год	2 года
		Цельнолитые с облицовкой:		
		из пластмассы		
		из композиционного материала	6 месяцев	1 год
10	Мостовидные протезы из металлокерамики		1 год	2 года
11	Бюгельные протезы		1 год	2 года
12	Частичные съемные пластиночные протезы		1 год	2 года
13	Полные съемные пластиночные протезы		1 год	2 года
14	Напыление		3 месяца	6 месяцев

Примечание:

1. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций потребителю (пациенту), что подтверждается подписью в заказ-наряде.

2. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при невыполнении рекомендованного плана лечения.

При наличии подвижности зубов гарантийный срок устанавливает врач.

Существующие врачебные методики протезирования также **не позволяют установить гарантийный срок** при наличии следующих диагнозов или случаев:

- наличие патологической подвижности зубов. Гарантийный срок устанавливает врач;

- наличие сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз, при котором обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен.

- желание потребителя (пациента) выполнить работу по определенной им схеме.

При отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом потребителя (пациента).

3. Исполнителем может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги.

Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги исполнитель обязательно сообщает потребителю (пациенту) с записью в амбулаторной карте.

4. Гарантия аннулируется при нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения, несоблюдении условий по эксплуатации ортопедической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.).

5. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные.

Если по вине потребителя (пациента) по различным причинам временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность в рамках гарантийных обязательств с исполнителя снимается.

6. До момента сдачи ортопедической конструкции потребитель (пациент) имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- выполненная конструкция не соответствует эстетическим требованиям (неверно выполнен цвет, размер или форма зуба);

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

7. Указанные сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений, перебазировку протеза.

8. В период срока гарантии и срока службы необходимые перебазировки ортопедических конструкций осуществляются на возмездной основе.

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

2.3. Услуги по детской стоматологии

№	Наименование	Срок гарантии	Срок службы
1.	Постановка пломб, эстетическая реставрация		
1.1	Пломба из цемента (силикатного, силикофосфатного, стеклоиономерного)		
1.1.1.	I класс по Блэку	1,5 месяца	3 месяца
1.1.2.	II класс по Блэку (контакт)	0,5 месяца	1 месяц
1.1.3.	III класс по Блэку (контакт (передние зубы)	0,5 месяца	1 месяц
1.1.4.	IV класс по Блэку (режущий край)	24 часа	24 часа
1.1.5.	V класс по Блэку (пришейки)	1,5 месяца	3 месяца
1.2.	Пломба из химического композита (жидкость + порошок)		
1.2.1.	I класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.2.2.	II класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.2.3.	III класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.2.4.	IV класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.2.5.	V класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.3.	Пломба из химического композита (паста + паста)	24 часа	1 месяц
1.3.1.	I,II,III,V классы по Блэку	24 часа	1 месяц
1.3.2.	IV класс по Блэку (режущий край)	24 часа	1 месяц
1.3.2.	Пломба с парапульпарными штифтами	24 часа	1 месяц
1.4.	Пломба из композита светового отверждения	24 часа	1 месяц
1.4.1.	I класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.4.2.	II класс по Блэку	24 часа	1 месяц
1.4.3.	III,IV,V класс по Блэку (индивидуально)	24 часа	1 месяц
1.4.4.	Пломба с парапульпарными штифтами	24 часа	1 месяц
1.5.	Виниры	24 часа	1 месяц
1.6.	Вкладки	24 часа	1 месяц

Методика установления сроков:

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

- при КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%;

- при КПУ больше 18 – сроки снижаются на 50%

2. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки уменьшаются на 70%.

3. Гарантийные сроки не предоставляются на эндодонтическое лечение.

2.4. Ортодонтическое лечение

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики по телерентгенограмме, ортопантограмме, диагностическим моделям челюстей, после опроса пациента;

- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;

- улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы.

№	Ортодонтическая аппаратура	Срок гарантии
1.	Съемный ортодонтический аппарат и элементы съемных ортодонтических аппаратов	3 месяца
2.	Ретейнер (съемный и несъемный)	2 месяца
3.	Брекеты-система:	
	Отклейка брекета	5 суток после фиксации при условии уведомления лечащего врача в данный период лично или по телефону
	Целостность конструкции брекета	1 месяц
	Крышки самолигирующих брекетов	1 сутки
	Целостность ортодонтических дуг	1 сутки

Примечание:

Гарантийный срок на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов во рту потребителя (пациента), что подтверждается записью в амбулаторной карте либо подписанием заказ-наряда.

Гарантийный срок **не распространяется**:

1. При нарушении потребителем (пациентом) графиков профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.

2. При несоблюдении условий эксплуатации ортодонтических конструкций (использование специализированных паст и зубных щеток, ершиков, очищающих таблеток и т.д.).

3. Если при необходимости дополнительного лечения потребитель (пациент) своевременно не посещает других специалистов-стоматологов.

4. Если в процессе лечения пациент не соблюдает рекомендации и правила по ношению аппарата, либо его не носит.

В случае поломки, утери ортодонтического аппарата по вине Пациента, изготовление нового осуществляется за отдельную плату.

III. Стоматологические услуги, на которые устанавливаются проценты успешности лечения

На стоматологические заболевания, лечение которых связано с большой степенью риска возникновения осложнений после проведенного лечения, исполнителем **не устанавливаются гарантийные обязательства**.

К их числу относятся:

1. обработка и пломбирование корневых каналов;
2. профессиональная гигиеническая обработка полости рта;
3. амбулаторные хирургические операции, в том числе имплантологические;
4. лечение заболеваний пародонта (терапевтическое и хирургическое);
5. профессиональное отбеливание зубов.

В частности:

1. Обработка и пломбирование корневых каналов

Опыт врачей-стоматологов учреждения показывает, что при лечении каналов благоприятный результат достигается в 85% - 90% случаев. Результат лечения в каждом конкретном случае зависит не только от его качества, но и от индивидуальных особенностей организма потребителя, от дальнейшей после эндодонтического герметизма коронковой части зуба целостности зубного ряда, оптимальной нагрузки на зуб (пролеченный эндодонтически).

2. Удаление зуба

Исполнитель гарантирует, что удаление зуба произойдет:

- максимально безболезненно;
- с адекватным объемом хирургического вмешательства;

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

3. Имплантация

Исполнитель гарантирует:

- полную стабильность имплантатов в 95 % случаев;
- учет общего состояния здоровья пациента до имплантации с целью выявления возможных противопоказаний к установке имплантатов, в т.ч. по результатам полученных результатов обследований;
- использование дентальных имплантатов ведущих зарубежных и российских фирм;
- проведение операции в условиях стерильности;
- максимальную комфортность и безболезненность установки имплантата;
- врачебный контроль за процессом стабилизации имплантата до момента протезирования.

Исполнителем устанавливается следующий гарантийный срок на операцию имплантации (установку имплантата) – 6 месяцев.

4. Заболевание пародонта (воспаление десны и окружающих зуб тканей)

Пародонтологическое лечение (лечение заболеваний десен) направлено на устранение или приостановление заболевания. Каждый случай зависит от множества факторов (общего состояния организма; приема определенных лекарственных средств; питания; гигиены рта - периодичности чистки зубов; строгого соблюдения рекомендаций лечащего врача).

Гарантия на все резективные методики: открытый кюретаж, лоскутная операция, френуло - и вестибулопластика - 6 месяцев.

Исполнитель гарантирует потребителю (пациенту) в 80% случаев (при соблюдении условий, которые определяет врач) стабилизацию процесса и длительную ремиссию.

IV. Снижение гарантийного срока и срока службы

Возможные причины уменьшения гарантийного срока и срока службы:

- влияние явных и вероятных общих заболеваний потребителя на течение гарантийного срока и срока службы;

- снижение иммунологической реактивности организма потребителя (пациента), в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;
- прием гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;
- невыполнение рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;
- самолечение стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом) и самостоятельная коррекция зубопротезных конструкций;
- неудовлетворительная гигиена полости рта, т.е. гигиенический индекс «ГИ», определяемый врачом, больше 1,5 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%;
- при показателе КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%;
- при КПУ более 18 сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

V. Отмена гарантийных обязательств

Гарантии не распространяются на следующие случаи:

- если после лечения в период действия гарантий у потребителя (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 т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);
- при неоднократном (более двух раз) обнаружении у потребителя (пациента) фактов неудовлетворительной гигиены полости рта и не соблюдения рекомендаций врача;
- при несоблюдении потребителем (пациентом) графика контрольных и профилактических осмотров, предусмотренного плана лечения, т.к. данные обстоятельства лишают врача возможности обеспечивать стабильность качественных показателей своей работы;
- при невыполнении потребителем (пациентом) рекомендованного плана лечения, если отдельные невыполненные или незавершенные его пункты, этапы определяют результаты лечения, на которое устанавливаются гарантии;
- если параллельно в период предоставления услуги и в периоды гарантийных обязательств, без согласования с исполнителем, потребителю (пациенту) предоставят медицинские услуги или осуществят коррекцию результатов в другой медицинской организации;
- если на результате оказания услуги отразятся форс-мажорные обстоятельства (авария, несчастный случай, стихийные бедствия);
- отказ потребителя (пациента) от полной санации полости рта (терапевтической и хирургической), что ведет к сохранению очагов хронической инфекции, влияющих на общее состояние организма;
- естественный износ матриц замков съемных протезов.

МЕТОДИКА

клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

1. Терапевтическая стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе следующих критериев:

- цвет пломбы соответствует цвету эмали зуба (да/нет);
- прилегание краев пломбы к тканям зуба (плотное/имеются зазоры);
- вторичный кариес под пломбой (да/нет);
- соответствие формы пломбы анатомической форме зуба (да/нет);
- окклюзионные 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:

- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы;
- отлом части коронки зуба.

Все существенные недостатки в выполненной работе устраняются исполнителем в период установленного для данного вида пломбы срока службы.

2. Ортопедическая стоматология

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.

Недостатки, подлежащие устранению в пределах срока службы:

- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение и подвижность вкладки, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в том числе откол облицовки;
- неплотное прилегание коронки к уступу или шейке зуба;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкции протезов.

3. Детская стоматология

Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения четырех критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме – отсутствует).

Изменение данных критериев относится к критериям недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены исполнителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

К категории существенных недостатков относятся следующие:

- выпадение пломбы;
- скол коронки зуба.

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

4. Ортодонтическое лечение

К ортодонтическому лечению относят услуги, направленные на устранение зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов. Ортодонтическая стоматология – неточная наука, поэтому врач, проводящий лечение, не может гарантировать конкретных сроков устранения зубочелюстных аномалий и четких результатов.

Исполнитель вправе гарантировать:

- точность диагностики, выявление причины зубочелюстной аномалии после развернутой диагностики;
- подбор оптимальной ортодонтической аппаратуры;
- улучшение эстетики и функции зубочелюстной системы.