



454048, г. Челябинск  
ул. Воровского, 16

ИНН 7453014519  
ОГРН 1027403859691

тел.: (351) 728-20-00  
факс: (351) 728-20-02

✉ gkb1.oo@yandex.ru  
✉ gkb1@uzag74.ru

## Приложение 1

к приказу МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1  
№ 1465 от «29» ноября 2019 г.

### Положение о правилах предоставления гарантий на стоматологические услуги в МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1

#### І. Общие положения

1. Настоящее положение определяет основные правила предоставления гарантий в целях соблюдения прав пациентов в соответствии с законодательством РФ и разрешения возможных противоречий в отношении сторон при оказании стоматологической помощи.

2. Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утвержденные Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006);
- Федеральным Законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Все работы и услуги выполняются в МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1 на основании лицензии ЛО-74-01-005261 от 16.10.2019 г.

Лечение проводят специалисты, имеющие сертификаты на оказание данного вида медицинской помощи.

Используемые материалы и технологии разрешены для применения на территории РФ.

4. Основные понятия «гарантии»:

- Гарантия - ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.
- Гарантия качества в стоматологии определяет минимальное время клинического благополучия после лечения, в течение которого не должно наблюдаться осложнений заболевания и сохраняться целостность и функциональная ценность изготовленных пломб и аппаратов.

- Гарантии в медицине подразделяются на обязательные (безусловные) и прогнозируемые. Обязательные гарантии - это гарантии на соблюдение медицинских канонov, отраслевых стандартов и прав потребителей услуг.

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

5. На услуги, имеющие материальный результат (коронка, пломба и др.), прогнозируемые гарантии устанавливаются в виде гарантийного срока и срока службы.

В период гарантийного срока «Исполнитель» принимает на себя обязательства по устранению любого недостатка, возникшего по его вине.

В течение срока службы «Исполнитель» обязуется обеспечивать возможность использования результата работы по назначению, несет ответственность только за существенные недостатки (полный перелом протеза, выпадение пломбы и др.).

Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня принятия результата работы пациентом.

6. Невозможно определить гарантийные сроки на результат следующих работ: профессиональной гигиены полости рта, лечения заболеваний пародонта, лечения корневых каналов, процедуры отбеливания, ортодонтических и хирургических манипуляций, включая приживление имплантата, фиксации украшений.

В таких случаях, если возможно, врачом устанавливается только процент успешности лечения.

7. Предоставляемые «Пациенту» сроки гарантии могут быть сокращены в два раза:

- при неудовлетворительной гигиене полости рта;
- при нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения (но не реже, чем 1 раз в 6 месяцев);
- при наличии системных заболеваний организма у пациента.

8. О длительности гарантийного срока пациент информируется лечащим врачом после оказанных услуг.

Ознакомиться с предоставляемыми на стоматологические услуги гарантийными сроками граждане могут на информационных стендах.

## II. Гарантия на отдельные виды услуг

### Гарантийные обязательства на терапевтическое лечение

1. Гарантия начинает действовать с момента завершения лечения зуба (отполированная постоянная пломба).

2. При возникновении кариеса по краю пломбы, а также в случае ее разрушения или выпадения в период гарантийного срока, работа выполняется за счет средств МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1.

3. В процессе эксплуатации пломбы возможно изменение ее цвета, что корректируется врачом при отсутствии у пациента вредных привычек (курение, крепкий чай, кофе и др.), воздействия химических веществ (косметика и прием препаратов, содержащих соли тяжелых металлов и др.) и условия жизнеспособности зуба.

4. При необходимости снятия пломбы и лечения в гарантийный срок (с целью устранения повышенной чувствительности или лечения корневых каналов), пациент оплачивает только ранее не проводившиеся манипуляции, в том числе и по наложению пломбы (применение штифта).

5. Срок службы пломбы в зубах с лечеными корневыми каналами, при заболеваниях пародонта, временного прикуса ограничивается периодом функционирования зуба, но не более двух лет.

6. После восстановления утраченных тканей зуба в объеме 1/2 коронки и более, с применением штифтов, пациент обязан обратиться к ортопеду в течение одного месяца с целью его сохранения.

7. При нерациональном терапевтическом лечении по просьбе пациента гарантийные обязательства не предоставляются.

8. В результате многофакторной причинной обусловленности заболеваний пародонта медицинские манипуляции направлены только на приостановление развития заболевания, в связи с чем, прогноз определяется индивидуально.

9. При проведении профессиональной гигиены полости рта снимаются зубные отложения со всех поверхностей зубов.

#### Гарантийные обязательства на протезирование (ортопедические работы)

1. *К временным* ортопедическим работам относятся временные коронки, временные замещающие протезы, которые подлежат замене на постоянные конструкции не позднее трех месяцев с начала оказания ортопедических услуг.

2. *К постоянным* ортопедическим работам относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, их комбинации (мостовидные конструкции);
- безметалловые конструкции (виниры, вкладки);
- съемные конструкции: полные и частичные пластиночные, бюгельные протезы.

3. Гарантийный срок начинает действовать с момента установки несъемных конструкций во рту пациента на постоянный фиксирующий материал, съемных - по окончании периода адаптации (не более одного месяца с момента наложения), что подтверждается записью о сдаче работы в медицинской карте.

4. При нарушении целостности ортопедической конструкции, возникновении промежутка между коронкой и зубом в течение гарантийного срока, работа выполняется за счет средств МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1.

5. При нарушении целостности протеза по причине лечения или удаления опорных зубов в течение гарантийного срока повторное ортопедическое

лечение производится за счет средств МАУЗ ОТКЗ ГКБ № 1, в период срока службы - за счет средств пациента.

6. Замена фиксирующего элемента замкового крепления (пластиковая матрица) в бюгельном протезе не является гарантийным случаем (так как качество фиксации протеза снижается из-за механического износа фрикционных элементов).

7. Цвет ортопедической конструкции не изменится при отсутствии у пациента вредных привычек и воздействия химических веществ на ткани зуба.

8. Для каждого пациента составляется индивидуальный план ортопедического лечения.

9. При выборе нерациональной ортопедической конструкции по желанию пациента гарантийные обязательства не предоставляются.

### III. Условия предоставления гарантии

1. В целях своевременного выявления недостатков лечения и предупреждения развития осложнений, пациент обязан являться на профилактический осмотр с периодичностью не реже одного раза в шесть месяцев, если иное не установлено врачом.

2. Своевременная явка на прием на этапах лечения согласно назначениям лечащего врача.

3. Соблюдение рекомендаций врача.

4. При выявлении недостатков пациенту рекомендуется уведомить МАУЗ ОТКЗ ГКБ № 1 в срок до 7 дней включительно и явиться на прием для установления подтверждения факта гарантийного случая и определения дальнейшей тактики.

5. Соблюдение индивидуальной гигиены полости рта, проведение профессиональной гигиены у специалиста (в случае рекомендации лечащего врача, с указанием кратности проведения профессиональной гигиены).

6. Если в период действия гарантий у пациента не возникнут (не проявятся) изменения состояния организма (вследствие беременности, заболеваний внутренних органов, приема лекарственных препаратов, вредных внешних воздействий) и полости рта, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты стоматологического лечения.

## Приложение 2

к приказу МАУЗ ОТКЗ ГКБ № 1  
№ 1465 от «29» ноября 2019 г.

### Сроки службы и гарантийные сроки на стоматологические услуги в МАУЗ ОТКЗ ГКБ № 1

Наименование стоматологической услуги	Срок гарантии	Срок службы
<b>Ортопедическая стоматология</b>		
Коронки и мостовидные протезы:		
- пластмассовые (временные)	1 месяц	1 месяц
- пластмассовые (постоянные)	6 месяцев	1 год
- цельнолитые с облицовкой	6 месяцев	1 год
- цельнолитые, металлокерамические, безметалловые	1 год	2 года
Виниры керамические	1 год	2 года
Опирающиеся съемные протезы (бюгельные)	1 год	2 года
Частичные и полные пластиночные протезы	1 год	2 года
Ремонт протезов	1 неделя	1 неделя
При протезировании с опорой на имплантаты сроки гарантии и службы определяются в соответствии с конструкцией протеза		
<b>Терапевтическая стоматология</b>		
Пломба из материала химического отверждения		
- на любой поверхности постоянных зубов	6 месяцев	1 год
- на любой поверхности молочных зубов	3 месяца	3 месяца
Пломба из материала светового отверждения		
- на любой поверхности постоянных зубов	1 год	2 года
- на любой поверхности молочных зубов	6 месяцев	6 месяцев
Восстановление коронковой части зуба для дальнейшего протезирования, реставрация коронки зуба с применением штифтовых конструкций	1 месяц	1 месяц
Эстетическая реставрация, виниры (прямой способ)	1 год	2 года
Установка ретейнера, шинирование зубов	1 год	2 года
При восстановлении зуба пломбирочный материал выбирает врач в соответствии с локализацией полости, условиями ее восстановления и пожеланиями пациента		

## Приложение 3

к приказу МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1  
№ 1465 от «29» ноября 2019 г.

### Положение о регистрации случаев лечения граждан в гарантийный срок

1. В МАУЗ ОТКЗ ГKB № 1 локальными нормативными актами утверждено Положение о правилах предоставления гарантий на стоматологические услуги, а также Сроки службы и гарантийные сроки на стоматологические услуги.

2. В «Журнале регистрации случаев лечения граждан в гарантийный срок» (далее - Журнал) подлежат регистрации стоматологические услуги, на которые установлен гарантийный срок и при условии обращения пациента до истечения гарантийного срока.

3. В Журнале заполняются следующие графы:

- дата обращения пациента,
- фамилия, имя и отчество пациента,
- причина обращения (отмечается номер зуба, диагноз, дата предыдущего лечения и фамилия лечащего врача, причина обращения),
- выполненные манипуляции (указывается номер зуба, диагноз, дата лечения в гарантийный срок, объем стоматологических услуг),
- стоимость лечения, выполненную в гарантийный срок (при лечении по ОМС - в УЕТ, оказании услуг на платном приеме - стоимость по прейскуранту),
- фамилия лечащего врача и его подпись,
- административное решение (при его наличии), заверенное подписью заведующего отделением.

4. Журнал заводится на каждое отделение, хранится у заведующих отделениями.

5. Ответственным за сообщение случая обращения в гарантийный срок является лечащий врач, на прием к которому обратился пациент.

Случай обращения в гарантийный срок должен быть зарегистрирован независимо от того, к какому врачу обратился пациент (ранее оказывавшему стоматологические услуги, по причине которых обратился пациент или другому врачу).

Все стоматологические услуги, выполненные в гарантийный срок, в обязательном порядке вносятся в первичную медицинскую документацию пациента.

6. Ответственность за регистрацию случая обращения непосредственно в Журнале несет заведующий отделением, а также за принятия решения по указанному случаю.

7. Заведующим отделением может быть принято одно из решений:

– разбор случая на собрании без применения к лечащему врачу штрафных санкций,

– в случае лечения одним врачом: выполнение повторной работы без оплаты; выполнение повторной работы без оплаты, с удержанием стоимости расходных материалов;

– в случае лечения другим врачом: удержание стоимости услуг (в УЕТ или рублях) с одного врача на другого; удержание стоимости услуг (в УЕТ или рублях) с одного врача на другого и стоимости расходных материалов на повторное лечение.

8. В случае выполнения работы в гарантийный срок и не информировании заведующего отделением врачу может быть вынесено административное наказание (замечание, выговор).