

ПРИКАЗ № 8

г. Омск

04.02.2026

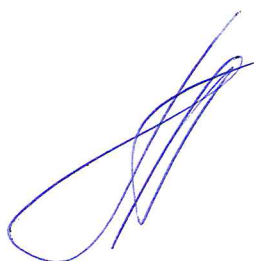
**Об утверждении Положения о гарантиях
на стоматологические услуги**

С целью защиты прав пациента и клиники, установления правил, сроков и объема гарантийных обязательств, а также обязанностей сторон,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об установлении срока гарантии и срока службы на стоматологические услуги и работы (далее – Положение) (Приложение к настоящему приказу).
2. *Всем врачам-стоматологам* в своей работе руководствоваться данным Положением.
3. *Руководителю отдела маркетинга* Голенковой Анастасии Павловне организовать размещение данного Положения на сайте клиники.
4. *Старшим администраторам* Мейдус Маргарите Владимировне и Ракецкой Инне Эдуардовне:
 - 4.1. разместить данное Положение в папках на стойках администраторов;
 - 4.2. ознакомить врачей-стоматологов всех специальностей с приказом под подпись.
5. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной части Барбанчик Анастасию Викторовну.

Директор
по доверенности №02 от 24.12.2025



Е.В. Тен

Исп. Барбанчик Анастасия Викторовна

«Об утверждении Положения о гарантиях на стоматологические услуги»

[illegible]

УЛЫБКА

СЕТЬ КЛИНИК

УТВЕРЖДАЮ

Исполнительный директор ООО СК «Улыбка»



/Е.В. Тен /

2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об установлении срока гарантии и срока службы
на стоматологические услуги и работы,
производимые в ООО СК «Улыбка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими нормативными актами:

- главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 г. №14-ФЗ;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящее Положение определяет срок гарантии и срок службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО СК «Улыбка» (далее – Учреждение).

1.3. *Срок гарантии и срок службы* устанавливаются только на работы, имеющие овеществленный результат: пломбы, реставрации зубов, коронки, виниры, вкладки, зубные протезы, ортодонтические аппараты.

1.4. *Гарантия качества лечения* – это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения и сохраняется функциональная целостность изготовленных пломб, протезов, коронок, ортодонтических аппаратов.

1.5. *Срок гарантии* – это период, в течение которого, в случае обнаружения недостатков в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

1.5.1 безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

1.5.2 возврата денежных средств за оказанную услугу, если было выявлено и подтверждено, что она ненадлежащего качества;

1.5.3 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).

1.6. *Срок гарантии исчисляется* с момента передачи результата услуги (работы) потребителю (Пациенту), то есть с момента завершения оказания услуги. Это период бесплатного ремонта или замены работы, повторного лечения Пациента в случае выявления неустраняемых недостатков, возникших после лечения не по вине Пациента (выпала пломба, сломался протез, расцементировалась коронка, скол искусственной коронки).

1.7. *Срок службы* – период, в течение которого Учреждение обязуется обеспечивать Пациенту возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

1.8. *Недостаток* – это несоответствие оказанной стоматологической услуги принятым медицинским стандартам и технологиям, подтвержденное заключением Врачебной комиссии Учреждения, или заключением независимого эксперта.

2. Права и обязанности Учреждения и Пациента

2.2. В случае возникновения любых замечаний к выполненным работам и услугам Пациент имеет право обратиться в Учреждение.

2.3. Пациент вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах одного года со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) (абз. 2 п. 3 ст. 29 Закона «О защите прав потребителей»).

2.4. Выполнение гарантийных обязательств в течение гарантийного срока производится бесплатно для Пациента.

2.5. В течение срока гарантии замечания (претензии) Пациента рассматриваются по письменному заявлению.

2.6. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано:

2.6.1 в течение установленного срока гарантии нести ответственность за недостатки работы, если не докажет, что они возникли после принятия работы Пациентом вследствие нарушения им правил использования результата работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы;

2.6.2 в течение установленного срока службы – устранять недостатки, если Пациент докажет, что они возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента.

2.7. В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» Учреждение доводит до сведения Пациента указанные сроки службы и сроки гарантии (в виде информации на стенде/стойке, либо в виде записи в медицинской амбулаторной карте, либо в договоре).

3. Исчисление срока гарантии

3.1. Гарантийный срок на работы (услуги) выполненные специалистами Учреждения исчисляется с момента окончательной передачи результата работы Пациенту, то есть с момента окончания лечения.

4. Снижение срока гарантии и срока службы

4.1. Возможные причины уменьшения срока гарантии и срока службы:

4.1.1 влияние явных и вероятных общих заболеваний Пациента на течение стоматологических заболеваний (обменные нарушения и системные заболевания);

4.1.2 снижение иммунологической реактивности организма Пациента, в том числе проявляющееся частыми инфекционными заболеваниями;

4.1.3 прием Пациентом гормональных, психотропных, наркотических, кислотосодержащих препаратов;

4.1.4 нарушение выполнения Пациентом рекомендаций врача, направленных на укрепление эмали зубов, нормализацию состояния десен;

4.1.5. самолечение Пациентом стоматологических заболеваний (применение процедур и прием медикаментов, не назначенных врачом).

5. Отмена срока гарантии и срока службы

5.1. В случае обращения Пациента в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, за стоматологической помощью в любое другое учреждение.

Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за неотложной стоматологической помощью при подтверждении данного факта выписками из медицинской карты, заключениями врачей, рентгенологическими снимками и др.;

5.2. В случае, когда Пациент в процессе лечения или в течение срока гарантии, установленного настоящим Положением, самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

5.3. В случае, когда Пациент без уважительных причин, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу.

5.4. В случае, когда Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в медицинской карте стоматологического больного о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента врач вправе продолжить оказание Пациенту стоматологических услуг, но ответственности за их качество не несёт, и срок гарантии на такие услуги не устанавливается;

5.5. В случае, когда Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т.д. в соответствии с установленными стандартами);

5.6. В случае, когда 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, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

5.7. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (авария, удар, стихийные бедствия), способных негативно повлиять на результаты лечения.

6. Обязательные гарантии

6.1. Учреждение при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1. Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.2. Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.3. Составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

6.4. Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.5. Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.6. Тщательное соблюдение стандартов и технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.7. Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

6.8. Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

6.9. Проведение контрольных осмотров по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

6.10. Динамический контроль процесса и результатов оказания медицинской услуги;

6.11. Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов, пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7. Срок гарантии и срок службы по отдельным видам стоматологических услуг

7.1. Услуги по терапевтической стоматологии:

7.1.1. К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению неосложненных и осложненных (с лечением корневых каналов) форм кариеса зубов, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов с целью протезирования.

Таблица 1. Срок гарантии и срок службы на виды работ при оказании
стоматологической терапевтической помощи

№ п/п	Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
1.	Первичная эндодонтия	1 год	1 год
1.1.	Вторичная эндодонтия	1 день	1 неделя
2.	Пломба из композита светового отверждения		
2.1.	Жевательная, контактная (боковая) поверхность, придесневая зона	1 год	2 года
2.2.	Контактная (боковая) поверхность передних зубов	1 год	1 год
3.	Реставрация	1 год	1 год

7.1.2. Снижение сроков гарантии и сроков службы:

7.1.2.1. При имеющейся у Пациента неудовлетворительной гигиены полости рта, то есть гигиенический индекс (ГИ), определяемый врачом, 1,5-3,0 – сроки гарантии и службы уменьшаются на 50%; при неудовлетворительной гигиене полости рта (ГИ более 3,0) – сроки уменьшаются на 70%.

7.1.2.2. При значении у Пациента показателя КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 13-18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, в случае значения показателя КПУ более 18, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7.1.2.3. При наличии у Пациента заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) – сроки уменьшаются на 80%.

7.1.3. Гарантийные обязательства не распространяется более чем на 24 часа на следующие виды работ (услуг):

- профгигиена;
- наложение повязки (временная пломба);
- лечение зубов, эндодонтически ранее леченных в других клиниках;
- лечение зубов с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией;
- лечение зубов после травмы (ушиб, скол стенки);
- лечение зубов с извлечением скрытых обломков инструмента, закрытием перфорации стенки корневого канала, ранее произошедших в другом лечебном учреждении;
- постановка пломбы при разрушении более 50% коронковой части зуба (прямые показания для дальнейшего протезирования) по настойчивой просьбе Пациента.

7.2. Услуги по ортопедической стоматологии.

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

- К *постоянным* стоматологическим ортопедическим конструкциям относятся: металлокерамические и цельнолитые коронки, комбинации данных коронок, а также мостовидные конструкции, виниры, частичные съемные протезы, полные съемные протезы, бюгельные протезы (с замками, кламмерами, с фиксацией на имплантатах).
- К *временным* стоматологическим ортопедическим конструкциям относятся: временные коронки, временные замещающие протезы.

7.2.2. Срок гарантии на стоматологические ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного и зуботехническом наряде.

Таблица 2. Срок гарантии и срок службы на виды работ при оказании
стоматологической ортопедической помощи

№ п/п	Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
1.	Вкладки:		
1.1.	Из металла	1 год	3 года
1.2.	Из керамики	1 год	3 года
1.3.	Из композиционного материала	9 месяцев	1, 5 года
2.	Виниры	1 год	3 года
3.	Коронки:		
3.1.	Металлокерамические коронки	1 год	3 года
3.2.	Цельнокерамические коронки	1 год	5 лет
3.3.	Керамическая коронка на каркасе из диоксида циркония	1 год	5 лет
3.4.	Временные коронки длительного ношения	1 месяц	3 года
3.5.	Временные коронки при одномоментной нагрузке	1 месяц	3 года

4.	Мостовидные протезы:		
4.1.	Мостовидные протезы из цельноциркониевых коронкок “Эстетик”	1 год	3 года
4.2.	Мостовидные протезы из металлокерамики	1 год	3 года
5.	Бюгельные протезы	1 год	1 год
6.	Частичные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
7.	Полные съемные пластиночные протезы	6 месяцев	1 год
8.	Починка протезов	1 месяц	1 месяц

7.2.3. Пациент имеет право требовать коррекции или замены ортопедической конструкции до момента сдачи по следующим причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в конструкции;
- выполненная конструкция не соответствует определенной в плане протезирования на прототипе (плане лечения).

7.2.4. При неудовлетворительной гигиене полости рта срок гарантии и срок службы на все виды зубного протезирования уменьшаются на 50%.

7.2.5. Срок гарантии и срок службы на стоматологические ортопедические услуги не устанавливаются:

- на постановку временных стоматологических ортопедических конструкций;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз (срок гарантии устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания тканей пародонта);
- при наличии подвижности зубов;
- при настоятельном желании Пациента выполнения врачом работы по определенной самим Пациентом схеме или при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования (врач стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на стоматологическую ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента, с подтверждением записью в медицинской карте стоматологического больного);
- в случае, когда временные конструкции не заменены на постоянные по вине Пациента, таким образом ортопедическое лечение не было закончено. (по различным причинам).

7.2.6. Срок гарантии и срок службы на стоматологические ортопедические услуги прекращается:

- при нарушении графика профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения,
- при самостоятельной коррекции протезов в процессе использования, либо коррекции, которую провели в другой клинике;
- в случае, когда Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (лечением зубов под ортопедическими конструкциями, протезированием, коррекцией протезов) в любое другое медицинское учреждение.

7.2.7. Указанные выше сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.3. Услуги по ортодонтии.

7.3.1. К услугам по ортодонтии относятся виды работы по устранению зубочелюстных аномалий с помощью ортодонтических аппаратов.

Таблица 3. Срок гарантии на виды работ и аппараты при оказании стоматологической ортодонтической помощи

№ п/п	Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
	Аппараты:		
1.	Дуга	1 месяц	6 месяцев
2.	Брекет/лингвальная кнопка/аттачмен/лигатура металлическая и эластическая/щёчная трубка	1 месяц	6 месяцев
3.	Аппарат съёмный одночелюстной	6 месяцев	1 год
4.	Аппарат Андрейзена-Гойпля	6 месяцев	1 год
5.	Аппарат двучелюстной	6 месяцев	1 год
6.	Аппарат Твин-блок	6 месяцев	1 год
7.	Аппарат Френкеля	6 месяцев	1 год
8.	Распорка удерживающая	3 месяца	1 год
9.	Винт расширяющий, винт Бертони	2 месяца	1 год
10.	Каппа ретенционная/OSAMU-ретенер/каппа с перестановкой зубов	6 месяцев	1 год
11.	Каппа миорелаксирующая с площадкой	2 месяца	6 месяцев
12.	Аппарат MARPE на двух минивинтах, на четырёх минивинтах	2 месяца	1 год
13.	Трейнер Миобрейс/LM-активатор/TMJ/эластопозиционер корректор Арсениной/шина аквалайзер	1 месяц	6 месяцев
14.	Аппарат Motion 3D	2 месяца	6 месяцев
15.	Элайнер «Улыбка»	14 дней	1 месяц
16.	Элайнер Eurokappa, Flexilinger	14 дней	6 месяцев
	Работа		
1.	Фиксация одного брекета/аттачмена/кнопки	14 дней	6 месяцев
2.	Фиксация одного звена ретенера	2 месяца	1 год
3.	Фиксация нового ретенера (при условии ношения каппы)	1 года	5 лет
4.	Фиксация распорки межзубной/аппарата Haas/MARPE/аппарата Motion	3 месяца	6 месяцев
5.	Починка аппарата в лаборатории	1 месяц	1 год
6.	Фиксация окклюзионной накладки	1 месяц	6 месяцев

7.3.2. Срок гарантии на ортодонтические услуги начинает действовать с момента установки ортодонтических аппаратов в полости рта Пациента, что подтверждается записью в медицинской карте стоматологического больного.

7.3.3. Обязательным условием для сохранения гарантий на ортодонтическое лечение являются:

7.3.3.1 соблюдение Пациентом графика профилактических осмотров, гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;

7.3.3.2 соблюдение Пациентом условий по эксплуатации ортодонтической конструкции (использование специализированных паст и зубных щеток, очищающих таблеток и т.д.);

7.3.3.3. посещение Пациентом врачей стоматологов другой специальности при необходимости дополнительного лечения.

7.3.4. Гарантийные обязательства снимаются в случае неявки Пациента на приём более 3 (трёх) месяцев без уважительной причины.

7.4. Услуги по хирургической стоматологии и стоматологической имплантации.**7.4.1. Операция удаления зуба.**

- Учреждение гарантирует, что операция удаления зуба произойдет с адекватным хирургическим вмешательством при адекватном обезболивании.
- Учреждение гарантирует устранение возможных осложнений (воспаление; кровотечение; отек; боль) в послеоперационный период.

7.4.2. Стоматологическая имплантация – это метод вживления искусственного корня (имплантанта) в костную ткань верхней или нижней челюсти. Имплантанты используются в качестве опор, на которые фиксируются либо коронки (полноценно заменяющие утраченные зубы), либо зубные протезы (съёмные, мостовидные).

7.4.2.1. Учреждением устанавливается следующий гарантийный срок на операцию имплантации (установку имплантанта):

- операция имплантации на верхней челюсти – 1 год;
- операция имплантации на нижней челюсти – 1 год.

7.4.2.2. Учреждение предоставляет Пациенту гарантию на технические изделия (имплантанты) на срок 10 (десять) лет с момента постановки имплантанта (-ов), при обязательном контрольном осмотре 1 (один) раз в 6 (шесть) месяцев.

7.4.2.3. В случае отторжения имплантанта (-ов) в течение первого года использования протеза на имплантантах, возможны следующие варианты решения проблемы:

- Пациенту возвращается сумма, уплаченная им за проведенную врачом операцию без стоимости расходных материалов и при условии возвращения самого имплантата;
- Пациенту проводится повторная имплантация (пациент оплачивает расходные материалы, анестезию, костнозамещающие материалы при необходимости).

7.4.2.4. Срок гарантии на конструкцию на имплантатах исчисляется с момента сдачи самой ортопедической конструкции. Гарантийные обязательства на время, отведенное на «приживление» имплантантов, не распространяются.

7.4.2.5. Гарантия не распространяется:

- на операции остеопластики, включая синуслифтинг (зависимость от регенерации костной ткани организма Пациента),
- в случае, когда Пациент в течение гарантийного срока обратился за оказанием стоматологической помощи (протезированием, коррекцией протезов) в другое медицинское учреждение,
- в случаях, когда временные конструкции на имплантатах не заменены на постоянные по вине Пациента, в оговоренные врачом сроки.

7.5. Услуги по детской стоматологии.

7.5.1. К услугам по детской стоматологии относятся услуги по лечению временных и постоянных зубов, в том числе: лечение неосложненных и осложненных (с лечением корневых каналов) форм кариеса временных и постоянных зубов, услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб) временных и постоянных зубов. Услуги по подготовке (лечению) зубов с целью протезирования, непосредственно протезирование временных и постоянных зубов с помощью одиночных ортопедических коронок. Услуги по хирургической стоматологии: удаление временных и постоянных зубов, френулопластика/френулотомия.

Таблица 4. Срок службы и гарантийный срок на виды работ при оказании детской стоматологической терапевтической помощи при лечении временных зубов и постоянных с несформированными корнями (постановка пломб, эстетическая реставрация)

№ п/п	Наименование услуги	Срок гарантии	Срок службы
1.	Пломба из фотополимера для временного зуба		
1.1.	Жевательная поверхность жевательных зубов	6 месяцев	1 год
1.2.	Контактная (боковая), придесневая поверхность жевательных зубов и на любой поверхности передних зубов	3 месяца	6 месяцев
2.	Коронка для временного зуба		
2.1	Коронка металлическая	6 месяцев	1 год
2.2	Коронка циркониевая	3 месяца	6 месяцев
3.	Эндодонтия для постоянного зуба		
3.1	Первичная эндодонтия постоянного зуба	1 год	1 год
3.2	Вторичная эндодонтия постоянного зуба	1 день	1 неделя
4.	Пломба из композита светового отверждения для постоянного зуба		
4.1.	Жевательная, контактная (боковая) поверхность, придесневая зона	1 год	2 года
4.2.	Контактная (боковая) поверхность передних зубов	1 год	1 год
5.	Реставрация	1 год	1 год
6.	Коронка металлическая для постоянного зуба	6 месяцев	1 год

7.5.2. Данные сроки рекомендованы для Пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.

7.5.3. Снижение сроков гарантии и сроков службы:

7.5.3.1. При неудовлетворительной гигиене полости рта – сроки уменьшаются на 70%.

7.5.3.2. При значении у Пациента показателя КПУ (кариозно-пораженные, пломбированные, удаленные зубы) = 8-10, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 30%, в случае значения показателя КПУ более 10, сроки гарантии и сроки службы снижаются на 50%.

7.5.3.3. При наличии у Пациента заболеваний обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы, заболевания органов кроветворения и др.) – сроки уменьшаются на 80%.

8. Методика клинического обследования с целью установления срока гарантии и срока службы

8.1. Терапевтическая и детская стоматология:

8.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом 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);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба;
- выпадение пломбы;
- подвижность пломбы.

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

8.2. Ортопедическая стоматология

8.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Учреждением в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров – изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов.

9. Рекомендованные правила ухода за полостью рта после полученных стоматологических услуг

9.1. Рекомендованные правила ухода за зубами с реставрациями (пломбами):

9.1.1. Правильная эксплуатация реставрации (пломбы) возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае зуб с реставрацией (пломбой) несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на зубы с реставрациями (пломбами), что приводит к их неправильной эксплуатации.

9.1.2. При уходе за зубами с реставрациями (пломбами) необходимо использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом.

9.1.3. Производители пломбировочных материалов считают необходимым полировку реставраций (пломб) один раз в шесть месяцев для предупреждения рецидива кариозного процесса и образования зубного налёта.

9.1.4. Соблюдение Пациентом графика профилактических осмотров по графику, установленному лечащим врачом, для необходимости сохранения результатов проведённого лечения.

9.1.5. После постановки пломбы из композитных материалов не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители не менее 2 (двух) часов после приема лечащего врача.

9.1.6. Во избежание сколов пломбы и прилегающих к пломбе твердых тканей зуба не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу.

9.2. Рекомендованные правила ухода за несъемными зубными протезами:

9.2.1. Правильная эксплуатация несъемных зубных протезов возможна при восстановлении жевательной эффективности в полном (достаточном) объёме. В этом случае несъемный зубной протез несёт соответствующую ему жевательную нагрузку. В случае отсутствующих зубов, их жевательная нагрузка переходит на несъемный зубной протез, что приводит к его неправильной эксплуатации.

9.2.2. При уходе за несъемными зубными протезами необходимо использование средств гигиены, рекомендованных лечащим врачом.

9.2.3. Соблюдение Пациентом графика профилактических осмотров по графику, установленному лечащим врачом, является необходимым условием сохранения результатов проведённого лечения.

9.2.4. Несъемные зубные протезы необходимо чистить зубной щеткой с пастой так же, как естественные зубы два раза в день. После еды полость рта следует полоскать для удаления остатков пищи.

9.2.5. Если протез зафиксирован на временный цемент, не рекомендуется жевать жевательную резинку и другие вязкие пищевые продукты.

9.2.6. Во избежание поломки протеза, скола облицовочного материала, а также повреждения слизистой оболочки полости рта не рекомендуется принимать и пережевывать очень жесткую пищу (например, сухари, орехи, кусать нитки, открывать бутылки), откусывать от больших кусков (например, от цельного яблока).

9.3 Рекомендованные правила ухода после проведения профессиональной гигиены:

9.3.1. После проведения профессиональной гигиены не следует принимать пищу, содержащую естественные и искусственные красители не менее 2 (двух) часов.

9.3.2. Избегать употребления красящих продуктов и напитков (чай, кофе, красное вино, соки, свекла, морковь и т.д.) в течение 12 часов после процедуры.

9.3.3. Целесообразно заменить зубную щетку на новую с мягкой щетиной. Ежедневную чистку зубов проводить утром и вечером, с использованием зубной щеткой и пасты.

9.3.4. Использовать монопучковую щетку, она является хорошим дополнением и позволяет очищать стыки зубов и придесневую область. Для чистки межзубных промежутков использовать межзубные ершики, зубные нити (флоссы).

9.3.5. Рекомендована явка на профилактический осмотр раз в 6 месяцев, для контроля гигиены полости рта.

10. Права доступа к документу

Для всех врачей, операторов, менеджеров по продажам, администраторов

11. Лист регистрации изменений

Версия	Дата	Должность ответственного за разработку Положения	ФИО
1	02.02.2026	Заместитель главного врача по лечебной части	Барбанчик А.В.