



**АУ «Городская стоматологическая
поликлиника»
Минздравсоцразвития Чувашии**



**ПАМЯТКА
АДМИНИСТРАТОРА,
РЕГИСТРАТОРА
ГОРОДСКОЙ СТОМАТОЛОГИИ**

Чебоксары, 2013

Администраторы и регистраторы – это фактически «голос и лицо» клиники.

Успешной стоматологической клинике нужны такие администраторы и регистраторы, которые самостоятельно мыслят, активны и ответственны, хорошо справляются со своими должностными обязанностями и функциями во взаимодействии с пациентами, умеют продавать стоматологические услуги и сопутствующие им гигиенические товары.

Работа регистратора отличается тем, что содержание и форма информирования пациента становятся основным способом привлечения его в клинику.

В идеале регистратор знает предмет своей деятельности – стоматологические термины и понятия, виды оказываемых услуг. Он активен и доступно излагает запрошенные сведения, стремится удовлетворить информационные запросы пациента, установить с ним контакт и произвести хорошее впечатление.

Администратор хозрасчетного приема активно ведет продажу стоматологических услуг. Для этого он умело вовлекает пациента в диалог, выявляет его реальный (вероятный) повод обращения в клинику, рассказывает об имеющихся вариантах решения проблемы, их стоимости и гарантиях на каждый вид лечения.

Администратор знакомит пациента с технологическими возможностями клиники, которые в принципе могут быть рекомендованы врачом в данном случае по итогам консультации. Он сообщает пациенту не только запрошенную информацию, но также информацию необходимую и достаточную для осознанного принятия решения лечиться именно в нашей клинике: что включает в себя консультация доктора, из чего складывается стоимость лечения, как определяются гарантии. Таким способом администратор готовит пациента к встрече с врачом.

Однако, чтобы администратор (регистратор) смог работать эффективно, его необходимо подготовить должным образом. Настоящая Памятка в определенной степени способствует этому.

*Главный врач АУ «ГСП»
В.Н. Викторов*

Содержание

<i>Что ежедневно должен делать администратор (регистратор), чтобы не терять пациентов?.....</i>	<i>5</i>
1. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТАМИ	
ДО ПРИЕМА.....	6
1.1. Алгоритмы работы с пациентами.....	6
1.2. Грубые ошибки при ведении телефонных переговоров.....	10
1.3. Что приводит к результату в переговорах.....	10
2. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТАМИ	
ПОСЛЕ ПРИЕМА.....	11
2.1. Журнал записи.....	11
2.2. Технология работы с ежедневником.....	12
3. СТАНДАРТ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТА	
при продаже товаров гигиенического назначения в	
стоматологии.....	13
4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО	
РЕГИСТРАТОРА (АДМИНИСТРАТОРА).....	15
5. ИРРИГАТОР ПОЛОСТИ РТА.....	18
6. СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ	
ТЕРМИНОВ.....	20
7. ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК.....	35
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	36



Что ежедневно должен делать администратор (регистратор), чтобы не терять пациентов?

Задача 1:

- Создать и постоянно совершенствовать Схему удержания и контроля всех текущих пациентов клиники

ЧТО ПОМОГАЕТ ХОРОШО ВЫПОЛНЯТЬ ЭТУ ЗАДАЧУ?

- Уверенность в клинике и врачах;
- Понимание, что лечение в нашей клинике – это лучшее, что мы можем предложить пациенту;
- Задача клиники – санация пациента;
- Понимание, почему пациенты откладывают лечение;
- Ответственность за пациента.

ЧТО МЕШАЕТ ХОРОШО ВЫПОЛНЯТЬ ЭТУ ЗАДАЧУ?

- Предположение, что навязываемся пациентам;
- Думаем, что вся информация есть, и пациент сделает правильный выбор;
- Рассчитываем, что пациент ведет себя как взрослый человек;
- Верим, что пациент сам позвонит;
- Не хотим напрягаться.

1. ВЕДЕНИЕ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

1.1. Алгоритмы работы с пациентами

Телефонный звонок пациента	
Приветствие	Здравствуйте, Городская стоматология, регистратор ИМЯ
Начало разговора	Слушаю Вас!
Выявление причин обращения или ответ на запрос пациента	Какая информация Вас интересует? Чем могу Вам помочь?
Предложение варианта	<ol style="list-style-type: none">1. Уточнение расписания. Врач ФИО принимает День, Дата, время. Хотите записаться на прием/консультацию?2. Запись на прием.<ol style="list-style-type: none">2.1. К какому специалисту Вас записать?2.2. Какой день, время Вам удобно для приема?2.3. Можем предложить День, Время, Врач (специализация, категория), что скажете?2.4. Пожалуйста, назовите ваше ФИО, номер телефона.3. Консультация по проблеме.<ol style="list-style-type: none">3.1. Я задам Вам несколько вопросов и перенаправлю к нужному специалисту, хорошо?3.2. Расскажите, что беспокоит? Каковы симптомы?3.3. Когда в последний раз обращались к нам?3.4. Какой специалист Вас консультировал/лечил?3.5. Я правильно понимаю, Вы хотели бы записаться на консультацию/прием?3.6. Вы правильно сделали, что сразу позвонили и не стали откладывать ситуацию на потом.4. Вопросы по стоимости.<ol style="list-style-type: none">4.1. Это стоит от.... до..., в зависимости от сложности, объема работ. Хотите.... (называем услугу в зависимости от запроса)?4.2. Вы правильно сделали, что обратились к нам. У нас

	<p>... (называем преимущество ГСП: новейшее оборудование, работают высококлассные специалисты, более лет опыта в этой области и пр.).</p> <p>4.3. Я правильно понимаю, Вы хотели бы записаться на прием?</p> <p>Если «Да» - п. 2.2.-2.4.</p> <p>Если «Нет»:</p> <p>- Понимаю Вас. Наверное вы хотите подумать. Примите решение – пожалуйста, будем рады записать Вас на прием и выбрать удобное время.</p> <p>Если сомнения по стоимости.</p> <p>- Скажите пожалуйста, что Вас смущает? Понимаю, цена – это важный фактор. Но еще важнее – здоровье. Вместе с врачом Вы можете выбрать оптимальный вариант по цене и качеству. Примите решение – пожалуйста, будем рады записать Вас на прием и выбрать удобное время.</p> <p>5. Дать информацию по администрации.</p> <p>5.1. Давайте уточним: по какому вопросу Вы хотите получить информацию?</p> <p>5.2. Этим вопросом занимается ФИО, должность. С ним/ней можно связаться по телефону</p>
Инструктаж	<p>Итак, Вы записаны на прием к Специалист, День, Время, кабинет, этаж.</p> <p>С собой необходимо принести...</p> <p>Если Вы не сможете подойти, пожалуйста, позвоните по тел., хорошо?</p>
Уточнение понимания	<p>Скажите, Имя-Отчество, у Вас остались еще вопросы? Может быть нужно что-то еще?</p> <p>Я смогла ответить на все Ваши вопросы (смогла Вам помочь)?</p> <p>Если «да» - «Слушаю Вас»,</p> <p>Если «нет» - прощание.</p>
Прощание	<p>Хорошо, тогда я прощаюсь с Вами, всего доброго, до свидания!</p> <p>Благодарю за звонок!</p>

Личное обращение в регистратуру	
Приветствие и начало разговора	Добрый день, слушаю Вас (чем Вам помочь)?
Выявление причин обращения	<p>1. Первичный прием.</p> <p>1.1 Вы обращаетесь к нам впервые?</p> <p>1.2 Я задам Вам несколько вопросов и перенаправлю к нужному специалисту, хорошо?</p> <p>1.3 Расскажите, что беспокоит, каковы симптомы?</p> <p>1.4 Какой день, время Вам удобно для приема?</p> <p>2. Повторный прием.</p> <p>2.1. Вы хотите записаться на консультацию/прием?</p> <p>2.2. К какому специалисту вас записать?</p> <p>2.3. Какой день, время Вам удобно для приема?</p> <p>3. Если пациент изучает информацию, но не обращается в регистратуру за помощью:</p> <p>3.1. Даем время освоиться (ок. 1 минуты).</p> <p>3.2. Я вижу Вас интересует (называем то, что изучает пациент). Меня зовут ИМЯ, если понадобится помощь – обращайтесь, я Вам помогу, хорошо?.</p>
Предложение варианта	<p>- Давайте посмотрим варианты...</p> <p>- Можем предложить День, Время, Врач (специализация, категория), что скажете?</p> <p>- Пожалуйста, назовите ваше ФИО, номер телефона.</p>
Инструктаж	<p>- Для записи сейчас необходимы следующие документы....</p> <p>- Подойдите пожалуйста на прием Дата, Время, кабинет, этаж.</p> <p>Или</p> <p>Хорошо Вы записаны на прием к Специалист, День, Время, кабинет, этаж.</p> <p>- С собой необходимо принести</p> <p>- Если будут изменения и Вы не сможете подойти на прием – позвоните пожалуйста по тел., хорошо?</p>
Уточнение понимания	<p>- Скажите, Имя-Отчество, у Вас остались еще какие-нибудь вопросы? Может быть нужно что-то еще?</p> <p>Если «да» - «слушаю Вас».</p> <p>Если «нет» - прощаемся.</p>

Прощание	<p>- Хорошо. Если будет нужна какая-либо информация – звоните по телефону ...</p> <p>- Всего доброго, до свидания! (Для повторного приема: + Будем рады видеть Вас снова!).</p>
----------	---

Работа с очередью:	
1. Вы работаете с одним посетителем, а второй ждет:	<p>- дождитесь паузы в общении с первым или извинитесь и прервите на секунду разговор «Прошу прощения...»; обратитесь ко второму: «Добрый день! Я сейчас освобожусь и помогу Вам, хорошо?» завершив с первым – прощаемся с ним и начинаем обслуживание второго с фразы: «Спасибо за ожидание. Слушаю Вас!»</p>
2. Вы работаете с одним посетителем и второй обратился к вам за помощью (задает вопрос):	<p>-если вопрос требует короткого ответа, извинитесь, сделайте паузу в общении с первым и ответьте на вопрос первому: «Прошу прощения, я отвечу на вопрос?..... второму: Ответ... первому: «Спасибо за ожидание»); -если вопрос требует длительной консультации «Сейчас я освобожусь и подробно вам все расскажу (помогу Вам), хорошо?».</p>
3. Вы долго работаете с одним клиентом и несколько нетерпеливо ожидают в очереди:	<p>- регулируйте очередь, сделайте паузу в общении с первым и дайте информацию первому: «Прошу прощения, я сделаю объявление, хорошо?..... очереди: «Уважаемые клиенты, добрый день! Мы понимаем, что у каждого из вас есть вопрос (что ожидание в очереди утомляет). Мы (я) сейчас, на сколько возможно быстро, поможем(помогу) каждому из вас, хорошо? Спасибо за ваше понимание!»</p>
3. Вы работаете с одним клиентом и раздаётся телефонный звонок клиенту:	<p>«Прошу прощения, я отвечу на звонок, хорошо?» Снимаем трубку: «Здравствуйте, Городская стоматология, Администратор ИМЯ, слушаю Вас!». - Если требуется длительная консультация по телефону: «Скажите пожалуйста, Вы могли бы сейчас подождать?» Да: «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я завершу обслуживание и помогу вам, хорошо?»</p>

	<p>Нет: «Пожалуйста, оставьте ваш номер телефона, я завершу обслуживание пациента и перезвоню вам, хорошо?» - Ожидающему клиенту (и абоненту) при возобновлении контакта: «Спасибо за ожидание!».</p>
--	--

1.2. *Грубые ошибки при ведении телефонных переговоров:*

- Выдаем очень много информации;
- Выдаем очень мало информации.

1.3. *Что приводит к результату:*

- Разумный баланс между информированием пациента и стимулированием на запись;
- Понимание конечного результата;
- Желание получить результат!



2. ТЕХНОЛОГИИ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТАМИ ПОСЛЕ ПРИЕМА

Основная цель – каждый пациент должен быть куда-то записан.

Варианты:

- **Журнал записи;**
- **Ежедневник администратора (регистратора).**

2.1. Журнал записи

Влияем на выбор пациента:

- Аргументируем необходимость лечения (*«Петр Петрович, врач назначил лечение, значит, это важно для Вас. Давайте запишемся, Вам удобно среда - утро, или четверг – вечер?»*);

- Предлагаем начать быстрее (*«Петр Петрович, чем быстрее Вы начнете лечение, тем быстрее мы достигнем необходимого результата. Как показывает практика, если отложить лечение, то получится и дольше, и дороже. Вам посмотреть время в будние дни или в субботу?»*);

- Рекламируем врача (*«Петр Петрович, я хочу записать Вас к врачу, у него опыт работы 15 лет»*);

- Предлагаем варианты записи на прием (*«Я предлагаю Вам забронировать время сейчас, если Ваши планы изменятся, мы всегда сможем перенести визит»*).

Как усилить эти фразы:

- Голос и интонация;
- Внутренняя уверенность в своих действиях;
- Личная информация о пациенте (его планах, пожеланиях, возможностях).

2.2. Технология работы с ежедневником

Основная цель – не терять пациентов, отложивших лечение. Вести их и стимулировать к записи.

- 1). Вносим информацию:
 - ФИО пациента, телефон;
 - ФИО врача, количество времени для приема;
 - причина, почему отложено лечение;
 - дата предстоящего звонка;
 - результат звонка.

Если пациент категорически против записи в ежедневник – ответ *«Позвольте, я обязана сделать свою работу»*.

- 2). Обращаемся к ежедневнику и периодически звоним:
 - заполняем графу «Результат звонка»;
 - если визит откладывается, переносим звонок на новую дату.

В ежедневник вносится максимум информации, чтобы звонки были адресными.



3. СТАНДАРТ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПАЦИЕНТА при продаже товаров гигиенического назначения в стоматологии

3.1. Администратор платного приёма АУ «ГСП» вправе участвовать в продажах товаров гигиенического назначения (далее - товар) как совместно с врачом, так и самостоятельно.

3.2. При возникновении у пациента вопросов о приобретении товара необходимо довести до него следующую информацию в следующей последовательности:

Уважаемый Иван Иванович!

Очень хорошо, что Вы интересуетесь средствами гигиены полости рта!

Нам приятно, что наши пациенты заботятся о своём здоровье!

На витрине представлено множество профессиональных средств по уходу за полостью рта.

У Вас есть два варианта покупки.

Первый вариант – приобрести средство по совету врача-стоматолога.

Это - самый правильный подход, поскольку только врач увидит, какая именно щётка, паста, ополаскиватель, зубная нить подходят именно Вам.

Нужно учитывать, что существует разница в похожих товарах даже в зависимости от производителя.

Не зная этих тонкостей, можно либо навредить зубам и дёснам, либо уход и профилактика будут неэффективными.

Консультация врача займёт не более 5-10 минут.

Зато мы гарантируем, что Вы будете довольны результатом.

3.3. При согласии пациента на консультацию необходимо в течение 2 минут найти врача-стоматолога, свободного от приёма, в бюджетном или хозрасчётном отделении, проводить к нему пациента, либо вежливо и понятно объяснить, в каком кабинете принимает врач, как его зовут. Попросить после консультации подойти за соответствующим назначенному средству флаером. Выдать флаер и направить пациента в кассу.

3.4. Если пациент на этом этапе не соглашается на консультацию врача, необходимо сказать:

Конечно, Иван Иванович! Мы уважаем Ваше желание (время)!

Второй вариант для Вас - выбрать товар самостоятельно.

На нашей витрине товары сгруппированы по назначению.

Подвести к витрине. Разрешается помочь сориентироваться в размещении товара, прочитать названия, уточнить предназначение, цену.

3.5 В случае положительного решения о покупке предоставить пациенту флаер на соответствующий товар и направить пациента в кассу.



4. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА (АДМИНИСТРАТОРА)

<p>Стандарты внешнего вида</p>	<p>Разрешено:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прическа: чистые волосы, аккуратная прическа. Волосы длиннее плеч забраны в пучок или элегантный хвост. 2. Макияж: дневной, пастельных тонов. 3. Маникюр: ухоженные чистые руки, лак для ногтей – прозрачный или пастельных тонов, длина не более 3 мм. 4. Аромат: отсутствует полностью или легкий флер. 5. Спецдежда: чистая, выглаженная, единая стандартная форма одежды для всех медрегистраторов (единый цвет, фасон, вариации моделей – брючно-юбочный вариант). 6. Бейджи: логотип стоматологии, имя – крупным шрифтом, фамилия и должность – мельче. 7. Обувь: устойчивый каблук не выше 7-10 см., закрытый носок и пятка у обуви в холодное время года, допускается открытый носок и пятка в теплое время года. <p>Запрещено:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Яркий и броский (вечерний) макияж и маникюр. 2. Декольте в одежде, прозрачные блузки с видимым нижним бельем, юбки выше колена на 20 см, одежда ядовитых и броских тонов, кофты крупной вязки, трикотаж низкого качества (с «катышками»). 3. Сильный аромат парфюмерных композиций. 4. Украшения крупного формата (перстни, серьги, бусы и колье, браслеты). 5. Шлепанцы, «вьетнамки», тапочки домашнего вида.
<p>Стандарты помещения</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чистое крыльцо и ступени, наличие поручней и пандусов, антискользящее покрытие при входе. 2. Освещение у входа. 3. Наличие вывески с графиком работы учреждения. 4. Урна у входа. 5. 2 коврика у входа (тамбур и вход в помещение). 6. Размещение гардероба у входа. 7. Наличие указателей и вывесок (гардероб, регистратура, расписание, кабинеты с ф.и.о врачей, таблички на дверях с обозначениями, схема и планы эвакуации). 8. Диваны, стулья для отдыха клиентов в холле, у гардероба,

	<p>в коридорах.</p> <p>9. Туалет: жидкое мыло, туалетная бумага, электросушилка, зеркало, ершик.</p> <p>10. Холл для ожиданий: малые архитектурные формы, стабилизированные цветы или живые цветы (неядовитые, нецветущие), столики с закругленными углами.</p> <p>11. Уборка помещений:</p> <p>12. - 2 раза в день у регистрации – поверхности, стойка регистрации.</p> <p>13. - ежедневно: туалетные комнаты – не менее 4 раз в день, проходные зоны – по мере загрязнения, но не реже 1 раза в час в осенне-зимний период, уборка поверхностей (подоконники, столы и пр.) – 1 раз в день.</p> <p>14. В гардеробе должны быть в наличии вешалки-плечики.</p>
<p>Личные качества персонала</p>	<p>1. Доброжелательность (спокойный тон, мягкая полуулыбка, вежливое обращение).</p> <p>2. Соучастие (желание помочь, искренняя заинтересованность в решении проблем клиента).</p> <p>3. Умение быстро обслуживать (работа в условиях многозадачности, внимательность к вопросам и нуждам клиентов).</p> <p>4. Бесконфликтность (умение разрешать все спорные ситуации мирным путем, проявляя лояльность и гибкость к пациентам).</p> <p>5. Принятие (отношение к проявлениям клиентов как к данности, безоценочность суждений).</p> <p>6. Терпение (готовность решать проблему клиента столько времени, сколько потребуется).</p> <p>7. Умение устанавливать и поддерживать контакт с пациентами.</p>
<p>Поведение персонала</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Первыми приветствуем клиента, здороваемся с каждым посетителем клиники. - Предлагаем свою помощь в случае, если клиент ищет информацию, но не обращается в регистратуру. - Контакт глаз с клиентом (поддержание контакта глаз в отношении 60/40). - Открытые позы (открытые ладони, направляющие жесты). Запрещено. - Говорить на личные темы по телефону в присутствии пациентов. - Обсуждать предыдущих пациентов в присутствии нового. - Обсуждать персонал (коллег) клиники.

	- Употреблять пищу, пить напитки в присутствии клиентов.
Рабочее место	<ol style="list-style-type: none"> 1. Личные вещи и одежда находятся вне зоны видимости пациентов. 2. Медицинские карты разложены по порядку, аккуратно. 3. Имеются все необходимые канцелярские принадлежности. 4. На стойке регистратуры имеется ручка для клиентов. 5. Оргтехника находится в рабочем состоянии. 6. Рабочее место содержится в чистоте, поверхности стоек протираются не реже 2 раз в день. 7. Присутствует необходимая информация на стойке регистратуры (прейскурант цен, памятка и пр.).
Принципы клиентоориентированной политики	<ol style="list-style-type: none"> 1. Приветливое и вежливое отношение к пациентам. 2. Относись к пациентам также хорошо, как хочешь, чтобы относились к тебе. 3. Открытость и прозрачность информации для пациентов. 4. Быстро реагируй (исполняй) просьбы клиентов. Ищи возможности, а не причины. 5. Одинаковое отношение к «платным» и «бесплатным» пациентам. Клиенты все равны: к каждому – с одинаковым уважением и доброжелательностью. 6. Проявляй в работе свой профессионализм. 7. Говори о клиентах только хорошее. 8. Лицо персонала – лицо клиники. 9. От поведения персонала зависит отношение пациентов к клинике.



5. ИРРИГАТОР ПОЛОСТИ РТА

Многие пациенты узнают о существовании ирригатора полости рта от своего стоматолога в то время, когда ставят брекет-системы. Кто-то, когда приходит лечить пародонтит. И лишь небольшой процент решает купить ирригатор для полости рта в целях профилактики.

Этот прибор помогает вымывать остатки пищи и налет из труднодоступных мест, а также массировать десны, улучшая тем самым кровоток.

С нашим сегодняшним темпом жизни поддерживать свое здоровье с каждым днем становится все труднее. Особенно это относится к гигиене полости рта — частые перекусы, обеды на рабочем месте и невозможность вовремя почистить зубы приводят к тому, что в молодом возрасте у многих возникают проблемы с деснами и зубами. Именно поэтому, лучше вовремя провести профилактические мероприятия, чем потом ходить по врачам.



Ирригатор полости рта цена на который может быть разнообразной в зависимости от модели и качества изделия, является современным средством для поддержания гигиены в полости рта. Зубы и десна очищаются при помощи тоненькой струйки воды или специального лекарственного средства. В результате остатки пищи полностью вымываются из труднодоступных мест, что предотвращает процесс развития болезнетворных микробов.

Ирригатор для полости рта: отзывы о котором можно прочитать в интернете, давно зарекомендовал себя только с наи-

лучшей стороны и является средством номер один в области стоматологии для профилактики заболеваний ротовой полости.

Показания к применению

Данный прибор очень удобно использовать для ухода за протезами зубов, коронками или другими зубными аппаратами. Благодаря ручной регулировке силы воды им могут пользоваться не только взрослые, но и дети. Главными показателями к применению являются:

- устранение запаха изо рта;
- очистка труднодоступных мест;
- как средство для профилактики;
- кровоточивость десен;
- для профилактики отторжения имплантатов, болезни десен у людей, страдающих сахарным диабетом.

•

Ирригатор полости рта: как выбрать

Все модели ирригаторов подразделяются на две группы: стационарные и портативные. Если вы планируете пользоваться данным устройством в домашних условиях, тогда лучше обратить свое внимание на стационарную модель. Такой ирригатор работает от сети 220В и изготавливается различных размеров. Поэтому вы без труда сможете подобрать нужный вам ирригатор для полости рта отзывы о котором вам больше всего понравятся.

6. СЛОВАРЬ основных стоматологических терминов

А

Адгезивный протез - это протез, который фиксируется при помощи склеивающих материалов к опорным зубам без их предварительной обточки. Используется в основном как временная конструкция.

Адгезия прямая (бондинг) - устранение незначительных дефектов зубов методом реставрации, т.е. нанесения и закрепления пломбирочного материала, отверждаемого светом. Используется для реставрации мелких сколов резцового края зуба, устранение клиновидных дефектов в области шеек зубов, устранение пространств между зубами. Метод позволяет сохранить ткани зуба.

Адгезия непрямая - методы реставрации зубов при помощи керамики, наклеиваемой к поверхности эмали, дентина, металлу. Прежде всего это виниры.

Аллергия - непереносимость каких-либо веществ, проявляющаяся болезненным состоянием организма человека.

Анатомическая форма зуба - форма, приобретенная зубом на данный момент развития организма, наилучшим образом приспособленная к жеванию в условиях соседства с другими зубами, имеющая свои особенности по высоте, ширине и в бороздках на поверхности.

Анестезия - обезболивание медицинских процедур путем введения лекарственных веществ-анестетиков в виде гелей, спреев, инъекций.

Б

Базис протеза - основа частично съемного или полного съемного протеза, представляющая собой полимерную или металлическую пластину, покоящуюся на деснах. Является опорой

для искусственных зубов и десен и восполняет утраченные костные и мягкие ткани десны.

Блокада нижней челюсти - частичное или полное ограничение ее чувствительности, что может быть следствием травмы. Вызывает нарушения движения челюсти.

Боль лицевая атипичная - болевой синдром, характеризующийся тупой или пульсирующей болью.

Брекет система - лечебная несъемная ортодонтическая конструкция длительного ношения, предназначенная для исправления положения зубов (прикуса). Включает: *брекеты* (замки), которые прикрепляются на каждый зуб; *дугу*, которая связывает брекеты в единую систему и позволяет врачу перемещать зубы в любых направлениях с помощью дополнительных элементов.

Бюгельный протез - это съемный протез, который состоит из искусственных зубов и различных элементов удержания его на имеющихся во рту зубах. В бюгельной конструкции вместо пластмассовой пластинки, используемой в обычных съемных протезах, применяется изящная металлическая дуга, благодаря чему пациент легче привыкает к протезу.

Бюгельный протез с аттачменами - это съемная ортопедическая конструкция, которая крепится при помощи специальных замков (т.н. аттачменов) к любым видам коронок, установленным на опорных зубах – цельнокерамическим или металлокерамическим. Благодаря такому способу крепления достигается надежная фиксация протеза и хороший эстетический результат – замков не видно, ибо они находятся внутри протеза.

Бюгельный протез с кламмерами - съемная ортопедическая конструкция, которая крепится к опорным зубам при помощи специальных крючков (т.н. кламмеров). Крючки в некоторых случаях могут быть заметными – в виде тонкой металлической линии на зубе у десны.

Вантовый протез - ортопедическая конструкция, применяющаяся для восстановления одного или двух зубов подряд (как передних, так и коренных) с применением нити из прочного стекловолокна. На соседних зубах по бокам вытачиваются небольшие уступы, на которых закрепляется нить из прочного волокна, затем на нее наращивается недостающий зуб с использованием техники реставрации (пломбировочный материал наносится слоями и отверждается под световым лучом).

Винир - это несъемная изящная керамическая накладка на центральные зубы, которая закрепляется с наружной стороны передних зубов – сломанных, потемневших, укороченных или несколько изменивших свое положение в ряду (вид микропротезирования). Изготавливается в лаборатории из прессованной керамики строго индивидуально по размеру и цвету.

Винирование - косметическое (эстетическое) наложение пломбировочного материала на наружную поверхность передних зубов для устранения незначительных дефектов – трещин, потемнений эмали.

Вкладка-пломба - микропротез, который восстанавливает анатомическую форму зуба, заполняя собой дефект в его коронковой части. Используется после лечения среднего и глубокого кариеса. Изготавливается из прессованной керамики в лаборатории строго индивидуально по форме и цвету.

Вкладка корневая - микропротез, восстанавливающий или укрепляющий корень зуба. Устанавливается в корень зуба и имеет выступ наружу. Используется для последующей постановки на нее одиночной коронки или в качестве опоры для мостовидного протеза. Изготавливается из прессованной керамики в лаборатории.

Г

Галитоз (Халитоз) - неприятный запах изо рта.

Гарантия - обязательство, которое дается пациенту на выполненную врачом работу и используемые материалы. Пациенту определяется два вида гарантий: *гарантийный срок* – период, когда врач бесплатно устраняет устранимые недостатки своей работы (например, подшлифовывает пломбу, устраняет зазор между зубами); *срок службы* – период, когда врач бесплатно полностью переделывает работу, если недостатки возникли по его вине и устранить их иначе невозможно.

Гигиенист стоматологический - специалист со средним или высшим образованием, в обязанности которого входит профессиональная гигиена полости рта (удаление твердого зубного налета и камня, мягких зубных отложений, шлифовка и полировка зубов, покрытие их фторлаком), и обучение пациентов уходу за зубами и деснами, брекет-системами, имплантатами, съемными и несъемными протезами.

Гигиенический индекс - показатель, определяющий гигиеническое состояние полости рта пациента, качество чистки зубов.

Гингивит - воспаление тканей десны без вовлечения костной ткани. Если долго не лечится, переходит в пародонтит (более обширное воспаление).

Гиперчувствительность зубов - выраженная болевая реакция на температурные, химические и механические раздражители.

Гуттаперча - материал для пломбирования зубных каналов, наилучшим образом на сегодня обеспечивающий качество их пломбирования. Создается на синтетической основе – не разлагается, не рассасывается, биосовместим с организмом, что обеспечивает его долговечность. Используется: *холодная гуттаперча* (латеральная конденсация) – проникает в основное пространство корня; *разогретая гуттаперча* (вертикальная конденсация)

– проникает в боковые отверстия канала (что дает лучшие результаты).

Д

Дентальная имплантология - раздел современной хирургической и ортопедической стоматологии, посвященный установке, приживляемости (неприживляемости) имплантатов и постановке на них ортопедических конструкций – коронок и протезов.

Дентофобия - боязнь или страх, испытываемый пациентом перед стоматологическим лечением, в процессе его проведения.

Диагноз - определение заболевания на основе жалоб пациента, данных осмотра врача, снимков и необходимых обследований.

Добровольное информированное согласие - документ, подтверждающий осознанное личное согласие пациента или его представителя на медицинское вмешательство, данное им на основе полученной от лечащего врача полной и всесторонней информации. В документе подробно расписаны: диагноз, методика лечения, дополнительные обследования, возможные осложнения и методы их устранения, гарантии. Подписывается по усмотрению пациента. Доводится до его сведения врачом в обязательном порядке, а в случае отказа ознакомиться с документом врач делает соответствующую запись об этом в медицинской карте.

Е

Ершик зубной - средство гигиены в виде цилиндрического или конического ершика для очистки ортопедических конструкций и широких межзубных промежутков.

Ж

Жесткий прицельный снимок - рентгеновский снимок, показывающий состояние твердых тканей зуба и окружающих его участков кости челюсти. Делается только в рентгенкабинете.

З

Защитная металлическая коронка - коронка, которая устанавливается на разрушенный молочный зуб у ребенка (при невозможности восстановить его пломбировочным материалом).

Зубной камень - твердое, известковое образование на поверхности зуба. Преимущественно располагается в пришеечной области зубов, где расположены выводные протоки больших слюнных желез. Количество зубного камня зависит от состояния минерального обмена в организме и гигиенического состояния полости рта.

Зубные отложения - твердый и мягкий микробный налет, плотно фиксирующийся на поверхности зубов вследствие недостаточной гигиены. Является первичным фактором в развитии воспаления в тканях пародонта.

И

Иммобилизация зуба (зубов) - фиксация, обездвиживание зуба (зубов) при помощи шин, проволоки, стоматологического материала.

Имплантат (имплант) - это искусственный стержень, как правило, титановый, который вводится в кость челюсти на место корня отсутствующего зуба и впоследствии служит опорой для металлокерамической коронки или мостовидного протеза.

Инкрустация зубов - постановка на внешнюю (видимую) переднюю часть зуба (зубов) декоративных накладок из полудрагоценных или драгоценных камней. Это технология эстетического направления; лечебных целей не имеет.

Искусственные зубы (пластмассовые) - комплект (набор) зубов разной формы и цвета, изготовленный фирмой-производителем. Используется для изготовления съемных зубных протезов.

К

Кариес - заболевание твердых тканей зуба, вызванное действием микроорганизмов, в результате чего образуются анатомические, функциональные и эстетические его дефекты в виде

полости. Различают следующие виды кариеса: *Начальный кариес* – изменение цвета эмали зуба – от светлого до пигментированного, от матового, серого до коричневого; *Поверхностный кариес* – зуб разрушен в пределах эмали или выпала небольшая пломба, или в зубе маленькая «дырочка»; *Средний кариес* – зуб разрушен в пределах $\frac{1}{2}$ глубины его твердых тканей (эмали и дентина); *Глубокий кариес* – зуб разрушен на глубину более $\frac{1}{2}$ его твердых тканей (эмали и дентина), но без поражения «нерва». *Системное поражение зубов кариесом* – в той или иной степени поражено кариесом более 4 зубов. *Осложненный кариес* – зуб разрушен в пределах эмали и дентина с поражением «нерва» (пульпит) или тканей, окружающих корень зуба (периодонтит).

Киста (корневая) - неопухоловое патологическое образование с полостью, заполненной кистозной жидкостью. Развивается вследствие хронического воспаления вокруг верхушки корня зуба.

Компьютерный прицельный снимок - делается в кабинете врача для выявления состояния и контроля качества пломбирования зубных каналов. Используется в эндодонтическом лечении.

Консервативная пародонтология (консервативное лечение в пародонтологии) - комплекс лечебных мероприятий, позволяющий устранить некоторые факторы воспаления десны. Включает: снятие зубных и поддесневых отложений, терапевтическое лечение зуба, шлифовку и полировку корней зубов.

Коронка зуба искусственная (одиночная) - протез, покрывающий коронковую часть естественного зуба и восстанавливающий его анатомическую форму. Бывает цельнокерамическая или металлокерамическая, изготавливается по оттиску в лаборатории строго индивидуально по форме и цвету. Фиксируется на зуб специальными материалами (цементами), обеспечивающими длительные сроки пользования.

Коронка зуба штампованная - протез, изготавливаемый из стандартных металлических гильз или дисков методом штамповки. Подбирается по размеру восстанавливаемого зуба и надевается на его коронковую часть.

Косметическое контурирование - метод реставрации, позволяющий изменить контуры, форму центральных зубов и тем самым улучшить улыбку, сделать ее более привлекательной, создать эффект омолаживания. Осуществляется при помощи высококачественных пломбировочных материалов. Процедура безболезненная.

Коффердам - технология изоляции рабочего поля стоматолога в полости рта пациента при помощи прорезиненной салфетки-накладки. Позволяет устранить доступ влаги, слюны, чтобы обеспечить сухость рабочего участка (твердых тканей зуба, корневых каналов), защитить его от попадания микрофлоры из дыхательных путей. Таким образом повышается безопасность и эффективность лечения.

Л

Лазеротерапия - терапевтическое воздействие излучением лазера с целью создания оптимальных условий в живых тканях для их восстановления до нормального состояния.

Лечение зубных каналов - удаление из них инфицированного содержимого и последующее их пломбирование.

М

Магнито-лазерная терапия - метод физиотерапии в полости рта, оказывающий противовоспалительное действие.

Материалы пломбировочные для зубов - различные по своим свойствам материалы, используемые для реставрации коронковой части зуба. *Старого поколения*: амальгамы, цементы, пластмассы. *Нового поколения*: различные виды реставрационных композитных (сложноструктурных) материалов.

Материалы пломбировочные для заполнения корневых каналов зубов - различные по своим свойствам материалы, ис-

пользуемые для заполнения корневых каналов с целью устранения пустот и предотвращения воспалительных процессов. *Старого поколения*: цементы, пасты (изменяют цвет зуба, рассасываются со временем, недолговечны). *Нового поколения*: синтетические материалы на основе смол (используются обязательно с гуттаперчей – не изменяют цвет пролеченного зуба, устойчивы к колебаниям температуры, не рассасываются, не проседают).

Местная анестезия - обезболивание одного или нескольких зубов путем введения в мягкие ткани обезболивающего лекарственного вещества.

Микроскоп операционный - оптический микроскоп, используемый при проведении хирургических операций и эндодонтического лечения. Позволяет визуально контролировать процесс лечения, перелечивания ранее некачественно запломбированного канала, извлечь из канала инородное тело (например, сломанный эндодонтический инструмент).

Модуль стоматологический - комплекс механизмов и аппаратов в кабинете врача-стоматолога (кресло, бормашина, мебель, лечебно-диагностический инструмент).

Мостовидный протез - несъемная ортопедическая конструкция, состоящая из нескольких коронок или искусственных зубов, которая фиксируется на опорных зубах (предварительно обтачиваются) или имплантатах и восполняет недостающие между ними зубы. Может быть целостнокерамическим или металлокерамическим. Восстанавливает не более трех отсутствующих подряд зубов.

Мостовидный протез с опорой на имплантаты - несъемная ортопедическая конструкция, состоящая из нескольких коронок или искусственных зубов, которая фиксируется либо на имплантах (т.е. вживленных в челюсть титановых стержнях), либо на импланте и опорных зубах, и восполняет недостающие между ними зубы.

Н

Некариозные поражения зубов - все виды патологической стираемости зубов, а также различные пороки развития твердых тканей зубов и поверхности корня. Возникают вследствие: эндокринных заболеваний, нарушений положения рядом стоящих и противоположных зубов, усиливающихся нагрузок, а также в результате длительного использования жестких зубных щеток, плохого ухода за зубами. Проявляются в виде: дефектов на зубе, болезненных прикосновений, повышенной чувствительности к химическим (кислое, соленое, сладкое) и температурным воздействиям.

О

Одиночная керамическая коронка - коронка, сделанная из керамики; фиксируется на предварительно обработанном зубе при помощи цемента.

Одиночная металлокерамическая коронка - это коронка, изготовленная из металлического каркаса, облицованного затем керамикой. Закрепляется при помощи цемента на предварительно обработанном зубе, для которого предназначена.

Онлей - разновидность пломбы-вкладки из керамики или композита для устранения дефекта коронковой части зуба. Изготавливается в лаборатории из керамики или композита строго индивидуально по форме и цвету.

Остеомиелит - воспаление костной ткани челюсти.

Операция - рассечение тканей, их иссечение или сшивание.

Оперативная пародонтология - совокупность хирургических методов, позволяющих частично или полностью восстановить костную ткань десны, сформировать правильный и красивый контур десны и др.

Ортопедия - раздел стоматологии, занимающийся возмещением дефектов видимой части зубов, при отсутствии одного или нескольких зубов, при полной или частичной потере зубов.

Отбеливание (точнее, осветление) зубов - процедура изменения цвета эмали зубов до более светлых тонов при помощи

кратковременного нанесения на зубы специальных безвредных препаратов. Возможно в кабинете врача или в домашних условиях.

Отбеливание внутреннее - осветление зуба при помощи медикаментозного лечения его каналов (4–5 сеансов). Проводится в случаях, если прежде каналы были некачественно пролечены, или если в зубе нарушен обмен веществ, что вызвало его потемнение. После внутреннего отбеливания проводится восстановление коронковой части зуба методом реставрации.

Отбеливание зубов «лазерное» - процедура изменения цвета эмали зубов до более светлых тонов при помощи кратковременного нанесения специальных безвредных препаратов и света специальной лампы для ускорения процесса отбеливания. Возможно только в кабинете врача.

II

Пародонт - мягкие ткани, окружающие зуб.

Пародонтит - воспаление тканей, окружающих зуб, с вовлечением костной ткани. Корни зубов в той или иной степени оголены, зубы подвижны. Бывает легкой, средней и тяжелой степени. Протекает хронически в виде периодических обострений.

Пародонтоз - заболевание тканей, окружающих зуб, появляющееся в результате нарушения обмена веществ, при этом нет их воспаления. Корни оголены, но зубы при этом устойчивы.

Пародонтология - раздел стоматологии, изучающий норму и патологию, тканей, окружающих зуб.

Периодонтит - заболевание околозубных тканей, которое протекает чаще всего при наличии микроорганизмов или в результате травмы.

Перебазировка протеза (лабораторная) - подгонка съемного протеза под изменившуюся форму десны. Осуществляется через полтора – два года после установки протеза по причине естественного изменения формы десны.

Перелечивание зубных каналов - повторное их лечение; включает распломбирование, удаление инфицированного содержимого, иногда – медикаментозное лечение, иногда – извлечение ранее обломанных инструментов.

Полировка пломбы - удаление с зуба при помощью инструментов шероховатостей и нависающих краев пломбировочного материала.

Полная брекет система - система брекетов, с помощью которой соединены все зубы верхней и нижней челюсти.

Полный съемный протез - съемный протез, состоящий из 14 искусственных зубов, расположенных на широкой пластинке, изготовленной из пластмассы под цвет десны. Используется при полном отсутствии зубов на верхней или нижней челюсти.

Пульпит - заболевание пульпы зуба (зубного нерва) воспалительного происхождения, протекающее чаще всего с присутствием микроорганизмов и продуктов их жизнедеятельности или в результате травмы.

Р

Разрушение зуба - дефект его твердых тканей снаружи или внутри в результате кариеса, скола, травмы. Диагноз и выбор методов лечения зависит от степени разрушения зуба. Оно может быть: незначительное – до половины, значительное – более половины до десны, очень значительное – под десну.

Ремтерапия - реминерализационная терапия, т.е. восстановление структуры твердой ткани зуба кальцийсодержащими препаратами. Проводится при лечении кариеса.

Реплантиция зуба - удаление зуба с целью устранения хронического очага инфекции, последующее его помещение на прежнее место (в собственную лунку).

Ретенированный зуб - зуб, который не в состоянии прорезаться должным образом, т.к. полностью или частично закрыт костью или тканью десны.

С

Скол зуба (точнее – перелом) - дефект зуба, возникающий в результате травмы или удара, перегрузки зубов или ослабления тканей зуба под воздействием разрушительных процессов. Различают: скол эмали и дентина без обнажения пульпы (нерва) и скол эмали и дентина с обнажением пульпы (нерва).

Снятие зубных отложений - удаление поверхностнолежащего пигментного или микробного налета и зубного камня с коронковой (видимой) части зуба. Один из этапов профессиональной гигиенической чистки зубов.

Сонография - метод ультразвуковой диагностики состояния слизистой оболочки полости рта и лимфатических узлов с целью выявления и обследования злокачественных опухолей.

Спортивная стоматология - современное направление профилактической стоматологии для детей, подростков и взрослых, занимающихся такими видами спорта, где есть риск повреждения зубов – бокс, футбол, хоккей, горные лыжи, теннис и др. Любителям и профессионалам изготавливаются индивидуальные каппы, которые обеспечивают надежную защиту зубов от резкого удара или при падении. Лабораторная технология изготовления капп – «сигначе» - обеспечивает их идеальное соответствие зубам и деснам заказчика, хорошее закрепление во рту, прочность (благодаря многослойности).

Стандартные искусственные зубы - зубы из пластмассы, используемые в ортопедических конструкциях для замещения отсутствующих зубов. Монтируются на пластинке, имитирующей десны. Подбираются по форме и цвету для конкретного пациента из стандартного набора.

Стоматит - воспаление слизистой оболочки рта. Вызывается чаще всего вирусом.

Стоматология - наука, изучающая строение, функцию тканей полости рта и заболевания, проявляющиеся в зубочелюстной системе.

Съемный аппарат простой (съемная пластинка) - ортодонтическая съемная конструкция для выравнивания зубов в зубном

ряду. Состоит из пластмассового основания, прилежащего к слизистой оболочке полости рта и зубам.

Съемный аппарат с дополнительными активными элементами - ортодонтическая съемная конструкция для выравнивания зубов в зубном ряду. Состоит из пластмассового основания, прилежащего к слизистой оболочке полости рта и зубам, и вваренных в нее винтов, пружины, проволочных деталей, осуществляющих перемещение зубов.

Съемный протез для детей - съемная ортодонтическая конструкция для замещения у детей молочных или постоянных зубов, удаленных раньше срока.

Т

Терапия (в переводе - лечение) - наука, изучающая причины возникновения, течения, способы лечения и предотвращения заболеваний.

Технология «Мед три Д» - компьютерная программа, которая позволяет создать виртуальное изображение челюстей и виртуально определить оптимальное место и угол расположения будущего имплантата. На основе полученных виртуальных данных создается реальный шаблон для установки имплантата в полости рта.

Трансплантация - пересадка, пересаживание.

Трема - промежуток между боковыми зубами.

У

Установка имплантата - операция, во время которой создается костное ложе, куда затем вводится имплантат.

Ф

Фторирование зуба (зубов) - обработка зуба фторсодержащими материалами с целью укрепления твердых тканей зуба. Поверхностное фторирование – материал наносится на очищенную поверхность зуба. Глубокое фторирование – материалы

вводятся в твердые ткани зуба при помощи электрофореза (тока высокой частоты). Процедура безболезненная.

Х

Хирургия - раздел медицины, изучающий заболевания, основным методом лечения которых является операция.

Ч

Частичная брекет-система - брекет-система, к которой подсоединены зубы на одной челюсти или часть зубов.

Частично съемный протез - ортопедическая конструкция, которая восстанавливает часть отсутствующих зубов при наличии во рту естественных зубов (более одного), на которых она крепится. Если имеется всего один зуб, то используется полный съемный протез. Способы крепления частично съемных протезов: видимые – «крючки» (кламмеры) – заметна металлическая полоска на зубе у десны; невидимые – «замковые крепления» (аттачмены): в виде кнопки, рельсы, задвижки (поворотный или запирающийся замок).

Частично съемный пластиночный протез - это съемный протез, который состоит из искусственных зубов, расположенных на пластинке, изготовленной из специальной пластмассы под цвет десны.

Ш

Шинирование - способ закрепления или изменения положения зубов в зубном ряду. Предотвращает их подвижность по оси или по горизонтали. В частности, используется при заболеваниях пародонта (мягких тканей вокруг зуба).

Шлифование пломбы - сглаживание пломбы зуба и подгонка ее по прикусу пациента.

Э

Эндодонтический компьютер - компьютерная программа, приводящая в движение эндодонтические инструменты, с помощью которых осуществляется механическое очищение корневых каналов от микробов, отмерших остатков сосудов и нервов. Позволяет значительно снизить риск отлома инструментов в корневых каналах зуба, ускоряет процесс обработки и повышает качество лечения.

7. ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК

- ✓ *Центральный офис, пр. М.Горького, д.11:*
регистратура взрослого отделения 23-58-06
 - ✓ *Поликлиника №1, ул. З.Яковлевой, д.44:*
регистратура 23-43-01
 - ✓ *Поликлиника №2, ул. Чапаева, д.8/1:*
регистратура 23-43-02
 - ✓ *Поликлиника №3, пр. Тракторостроителей, д.101:*
регистратура детского отделения 23-43-06,
регистратура взрослого отделения 23-43-03,23-43-55
 - ✓ *Поликлиника №4, ул. Социалистическая, д.21 и ул. Чернышевского, д.3:*
регистратура на ул. Социалистическая, д.21 23-43-04,
регистратура на ул. Чернышевского, д.3 23-43-00
 - ✓ *Поликлиника №5, ул. Гузовского, д.16:*
регистратура взрослого отделения 23-43-05,
регистратура детского отделения 23-58-07
 - ✓ *Поликлиника №6, пр. Ленина, д.16 и 18:*
регистратура 23-13-06
 - ✓ *Центр амбулаторной челюстно-лицевой и пластической хирургии, отделение неотложной стоматологической помощи, Московский пр., д.47:*
регистратура 23-58-00
- **01, (с мобильного 010) – вызов пожарной охраны;**
 - **02, (с мобильного 020) – вызов полиции;**
 - **03, (с мобильного 030) – вызов скорой помощи;**
 - **112 – единый телефон вызова экстренных служб.**

ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

Успех клиники – это общий успех. Здесь всё – от первых впечатлений пациента и этапов оказания услуг до удовлетворённости конечными результатами лечения.

От каждого из нас зависит очень многое, поэтому доброжелательность, предупредительность, ненавязчивость, профессиональная грамотность, оперативность и находчивость – наши инструменты в процессе формирования долгосрочных и плодотворных отношений «клиника-пациент».

Главный залог успеха – искренность, любовь к своей клинике и нацеленность на результат!