**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЯХ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ (далее по тексту – Положение)**

**Настоящее Положение разработано в целях улучшения регулирова­ния взаимоотношений между ООО «Данте» и пациентами при оказании им стоматологической помощи.**

**Конкретный гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента окончания лечения каждого зуба или сдачи (фиксации) зубных протезов.**

1.Исполнитель гарантирует Пациенту:

1.1.1.Использовать методы профилактики, диагностики и лечения в установленном действующим законодательством порядке, а также обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов и медицинских изделий.

1.1.2.Безопасность оказываемой медицинской услуги;

1.1.3.Надлежащий уровень квалификации медицинских работников, который обеспечивается за счет непрерывной системы их подготовки, включающей подготовку в медицинском образовательном учреждении, последипломное образование в медицинских образовательных организациях, своевременное повышение квалификации;

1.1.4.Более подробно все обязанности Исполнителя по отношению к Пациенту указаны в Договоре об оказании платных медицинских услуг (далее по тексту - Договор).

1.2.Стороны согласны с тем, что достижение положительного результата оказания медицинской услуги зависит не только от совокупности необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных и профессиональных действий Исполнителя, но и от встречных со стороны Пациента действий, направленных на содействие Исполнителю в оказании качественной медицинской услуги в соответствии с п. 3.3. Договора.

1.3.Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит нематериальный характер и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья и, так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то Исполнитель, по независящим как от него, так и от Пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100% прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении протекания патологических процессов.

1.4.Сроки гарантии и сроки службы могут быть применены лишь к материальным (овеществленным) результатам медицинской помощи, а именно: имплантаты, ортопедические и ортодонтические конструкции, пломбы и реставрации (совокупность изделий медицинского назначения, используемых для устранения эстетических и функциональных дефектов зуба).

1.5.Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 1.6. настоящего Положения и обозначают срок, в течение которого изготовитель ручается за функциональные и качественные свойства изделия, т.е. отсутствие его дефектов, при условии соблюдения Пациентом правил пользования таким изделием. Эти сроки не учитывают взаимодействие с тканями человека, а также непредсказуемую реакцию человеческого организма на то или иное медицинское вмешательство, поэтому гарантийные сроки могут быть приняты лишь как ориентировочные, условные. Исполнителем приведены данные, взятые из специальной литературы и общепринятой стоматологической практики.

1.6.Гарантийные сроки:

***А.Терапевтическая стоматология:***

* Пломба из композита, композитная реставрация -1 год
* Пломба при лечении зуба, имеющего прямые показания к протезированию- 3 месяца
* Пломба из композита, композитная реставрация временного зуба после эндодонтического лечения при отказе от покрытия коронкой- 3 месяца

**В.*Ортопедическая стоматология:***

* Виниры, вкладки– 1 год
* Несъемные мостовидные протезы и коронки – 2 года.
* Съемные протезы – 1 год.
* Условно-съемные конструкции при протезировании на имплантатах – 1 год.
* Каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций – 2 года.
* Гарантийные сроки не распространяются: на все ортопедические конструкции, кроме указанных в пункте ортопедическая стоматология (раздел 1.6 В), такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции. Такие конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков;

***С. Хирургическая стоматология:***

* Дентальный имплантат- 2 года \*
* Дентальный имплантат в сочетании с костной пластикой альвеолярного отростка или с синуслифтингом -1 год.
* В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний.

\*при отказе пациента от назначенных рекомендаций, от проведения гигиены полости рта, невыполнении назначенного лечения гарантия на имплантацию составляет один день.

***D.Ортодонтическая стоматология***

* Съемные и несъемные ортодонтические конструкции – весь срок выполнения ортодонтических процедур, если иное не оговорено заранее с Пациентом.
* Ретейнер – 6 месяцев с момента фиксации.

1**.7 Гарантийные сроки и сроки службы определяются индивидуально и могут фиксироваться в медицинской документации пациента, но не могут превышать 2 года.**

1**.8** В подавляющем большинстве случаев фактические сроки службы превышают сроки гарантии, но решающим фактором является надлежащее выполнение Пациентом правил и условий эффективного и безопасного пользования результатами оказанной ему медицинской услуги.

1.9.Исполнителем приведены **гарантийные сроки и сроки службы** изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая, хирургическая и ортодонтическая стоматология. Данные сроки относятся к пациентам, у которых на момент начала оказания медицинских услуг имеется не более 12 кариозно-пораженных, удаленных зубов (КПУ) при медленно текущем процессе. При КПУ зубов 13-18 – сроки снижаются на 30%. При КПУ>18 – сроки снижаются на 50%.

Просрочка контрольного осмотра со стороны пациента более чем на 30 суток приводит к прекращению гарантии. При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью. Курение снижает гарантийные сроки на имплантацию на 50%.

**2.1. На отдельные виды стоматологических работ(услуг) ввиду их особенностей и специфики выполнения установить гарантийные сроки и сроки службы не представляется возможным:**

* лечение корневых каналов;
* профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
* хирургические вмешательства операции
* лечение воспаления десны и окружающих зуб/имплантат тканей;
* отбеливание зубов;
* шинирование зубов;
* ортодонтическое лечение, установкаортодонтическихмикроимплантатов;
* временное пломбирование, временные ортопедические конструкции
* лечение молочных зубов.

Возникающие в результате лечения этих заболеваний осложнения лечатся в общем порядке, на возмездной основе

2.2.Временные пломбы и временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные в оговоренные с врачом сроки. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность снимается со стоматологической клиники и врача-стоматолога в т.ч. и на эндодонтическое лечение.

2.3.В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе. Замена матрицы, замковых креплений производится на возмездной основе независимо от срока.

2.4. В случае протезирования несъемными конструкциями на временном цементе пациент обязан проводить плановую перецементировку (цена согласно прейскуранта) не реже 1 раза в 8 месяцев.

2.5. В случае проведения протезирования на имплантатах съемными конструкциями пациент обязан посещать врача-ортопеда не реже 1 раза в 6 месяцев, с целью контроля фиксации винтовых элементов, определения необходимости перебазировки базиса протеза, а также замены фиксирующих элементов (цена согласно прейскуранта).

2.6. В случае проведения протезирования на имплантатах условно-съемными конструкциями пациент обязан посещать врача-ортопеда не реже 1 раза в 12 месяцев для проведения обслуживания конструкции (цена согласно прейскуранта)

2.7. Клиника не несет гарантийных обязательств перед Пациентом при оказании стоматологических услуг в следующих случаях:

* при невозможности проведения или отказе Пациента от проведения диагностических, измерительных, контрольных снимков;
* при отказе или несогласии Пациента с планом лечебных и профилактических мероприятий или с планом протезирования предложенным врачами клиники;
* при установке протеза, изготовленного специалистами других лечебных учреждений;
* при прекращении лечения по инициативе Пациента
* при наличии у Пациента бруксизма (скрежет зубами) или патологической стираемости твердых тканей зубов, даже если было проведено лечение этого состояния.
* при возникновении осложнений по вине Пациента: несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначенного лечения, несвоевременное сообщение о возникших осложнениях и др.;
* при несоблюдении условий эксплуатации ортопедической, ортодонтической конструкции (превышение нагрузки на ортопедическую, ортодонтическую конструкцию);
* если после завершения активного лечения Пациент не соблюдает рекомендации по ношению ретенционного аппарата;
* при регулярной (более 2х раз) однотипной поломке ортодонтического аппарата после полной его переделки, свидетельствующей о нарушениях эксплуатации, превышении нагрузки либо индивидуальных особенностях организма (повышенный мышечный тонус, наличие вредных привычек, вызывающих деформацию аппарата, бруксизм).

2.8.Гарантийные обязательства не сохраняются при возникновении в период гарантийного срока следующих обстоятельств:

-возникновение 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,

-все случаи внешнего воздействия на зубочелюстную систему, каковыми могут быть травмы, перекусывание особо твердых предметов, сильное химическое, термическое, радиационное воздействие и пр. Также гарантия прекращает свое действие при работе пациента на вредном производстве.

2.9. Гарантийные сроки могут быть уменьшены или отсутствовать вовсе при наличии у Пациента определенных заболеваний организма, способных влиять на зубочелюстную систему (ревматические заболевания, сахарный диабет, онкологические заболевания, некоторые виды авитаминозов и многие другие).

2.10.Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинского вмешательства, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Данная информация передается Пациенту в устной форме, а также фиксируется в добровольных информированных согласиях на медицинское вмешательство, которые отражают сведения о диагнозе и прогнозе заболевания, методах его лечения и связанном с ними риске, возможных альтернативных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и возможных результатах лечения.

2.11.В случае обоснованных претензий Пациента по поводу недостатков медицинской услуги он имеет все права, предусмотренные Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – ЗоЗПП) и иными нормативными правовыми актами РФ. С ЗоЗПП можно ознакомиться на информационной доске Исполнителя.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (ФИО)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_