**ПОЛОЖЕНИЕ О ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ ООО «Актуальная стоматология»**

**ПО ДОГОВОРУ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Гарантия качества лечения - это определенный минимальный промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин, ортопедических конструкций и др.

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, Пациент вправе по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы, при этом пациент обязан возвратить ранее переданное ему исполнителем изделие.

Гарантийный срок исчисляется с момента завершения оказания услуги и передачи результата услуги Пациенту.

Исполнитель обязуется

* в течение установленного гарантийного срока, устранять все недостатки, обнаруженные Пациентом,
* в течение установленного срока службы устранять только существенные недостатки.

Существенный недостаток – это недостаток, который делает невозможным или недоступным использование результата работы в соответствии с его целевым назначением, либо который не может быть устранен, либо на устранение которого требуются большие затраты.

В случае выявления существенных недостатков в выполненной работе пациент вправе предъявить требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы.

2. Исполнитель гарантирует Пациенту:

2.1 Использование методов профилактики, диагностики, лечения, медицинских технологий, лекарственных средств, иммунобиологических препаратов и дезинфекционных средств, разрешенных к применению в установленном действующим законодательством порядке;

2.2 Безопасность оказываемой медицинской услуги;

2.3 Соответствие санитарным нормам и правилам, требованиям лечебно-охранительного и противоэпидемического режима, требованиям пожарной, радиационной, лекарственной, экологической и иной безопасности, а также иным требованиям, определяющим условия оказания медицинской помощи;

2.4 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;

3. 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.

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 патологических процессов.

4. Сроки гарантии и сроки службы могут относиться лишь применительно 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).

5. Гарантийные сроки на такие изделия, используемые при оказании медицинской помощи, указаны в разделе 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.

6. 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. Такая информация выдается Пациенту в виде рекомендаций установленного образца и включает в себя:

* перечень надлежащих действий Пациента как до, так и после медицинского вмешательства;
* медикаментозные и иные назначения Исполнителя;
* частота прихода на контрольно-профилактические осмотры и прочее.

Исполнителем приведены гарантийные сроки изделий, используемых при оказании следующих видов медицинских услуг: терапевтическая, ортопедическая и имплантологическая 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%.

1. ***Терапевтическая стоматология:***

Пломбы и иные реставрационные материалы:

* I, II классы по Блэку\* – 1,5 года
* III, IV, V классы по Блэку – 1 год

\* Модифицированная классификация кариозных поражений по локализации (I – V по степени глубины – от меньшего к большему).

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

1. ***Ортопедическая стоматология:***

* Виниры (люминиры), вкладки Инлей, Онлей, Оверлей и Пинлей – 1 год
* Несъемные мостовидные протезы и коронки – 2 года.
* Съемные протезы – 1 год.
* На замковые элементы съемных протезов:

- На металлические части 1 год

- На пластмассовые части 6 мес.

* Каркасы металлокерамических или цельнолитых конструкций – 10 лет.

При протезировании на имплантаты сроки гарантии и сроки службы определяются в соответствии с конструкцией протеза.

При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки могут уменьшаться на 70%.

***С. Имплантологическая стоматология***

Имплантат - до 3 лет.

В случае отторжения имплантата до начала протезирования, Исполнитель переустановит имплантат при возможности обеспечения безопасности оказываемой услуги и отсутствии медицинских противопоказаний. Если имплантат отторгается повторно, то Пациенту возвращаются расходы, понесенные Исполнителем на приобретение имплантата, равно как и в случае невозможности переустановить имплантат после первого отторжения или его отторжения после протезирования. В связи с этим будут необходимы соответствующие изменения плана лечения.

Для реализации данной возможности Пациенту необходимо пройти осмотр и необходимые диагностические мероприятия у Исполнителя, а также предоставить ему сам имплантат.

При неудовлетворительной гигиене полости рта, невыполнении строгих гигиенических требований гарантийные сроки отсутствуют полностью.

* 1. **Гарантийные сроки не распространяются:**
* На все ортопедические конструкции, кроме указанных в пункте ***ортопедическая стоматология (раздел В),*** такие как временные съемные и несъемные протезы, несъемные конструкции, выполненные из пластмассы, адгезивные и иные несъемные конструкции. Таковые конструкции рассматриваются как временные и не имеют гарантийных сроков.
* На флекс-дуги, адгезивные ленты и пр. материалы, применяемые при пародонтологическом шинировании зубов.
* На все виды зубных украшений, на крепежные элементы (винты, скобы), применяемые в хирургической стоматологии.
* При отказе пациента от гарантийных обязательств, при подписании им соответствующего добровольного информированного согласия.
* Гарантия не распространяется на втулки (матрицы) замковых креплений и перебазировку съемных протезов.

7. 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).

8. Гарантийные сроки не распространяются на 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.

9. Гарантийные сроки не распространяются при заболевании бруксизмом (скрежет зубами), даже если было проведено лечение этого заболевания.

10. Исполнитель своевременно предоставляет Пациенту в доступной для него форме необходимую и достоверную информацию о различных видах медицинских вмешательств, 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.

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» и иными нормативными правовыми актами РФ. С Законом «О защите прав потребителей» можно ознакомиться на информационном стенде Исполнителя.