**Исполнитель ООО «СолоДент» гарантирует Заказчику и Пациенту высокое качество оказанных стоматологических услуг и сохранение достигнутого результата лечения.**

**Условиями соблюдения Исполнителем гарантийных обязательств являются:**

- Выполнение Пациентом плана лечения и индивидуальных профилактических мероприятий, назначенных Исполнителем;

- Отсутствие коррекции результатов работ, выполненных Исполнителем, другими медицинскими учреждениями или сами Пациентом;

- Обязательное посещение Пациентом через каждые 6 месяцев (или в сроки, рекомендованные лечащим врачом) периодических осмотров с проведением гигиенической чистки на протяжении всего гарантийного срока;

- Выполнение назначенных рекомендаций Пациентом

Исполнитель несет ответственность за соблюдение норм санитарно-гигиенического режима, эффективности и правильности эксплуатации медицинского оборудования, выполнения врачебных и сестринских манипуляций, соблюдения методик диагностики, профилактики, лечения, профессиональной этики и деонтологии, ведения медицинской документации.

***Клиника строго руководствуется:***

* ***Основами законодательства РФ «Об охране здоровья граждан»***
* ***Федеральным законом «О защите прав потребителей»***
* ***Отраслевыми стандартами, указаниями, клиническими рекомендациями***

 Основные понятия

* *Гарантия* (фр. *garantie*) – ручательство; условие, обеспечивающее что-либо.
* ***Срок службы*** *–* это период пользования результатами работы врача при наличии конкретных обстоятельств. Например, сколько времени прослужит пломба или ортопедическая конструкция. В период установленного срока службы врач (клиника) обязуется бесплатно осуществлять переделку работы или замену изделия, поскольку пользоваться им нельзя, ибо выявлены существенные, то есть неустранимые недостатки, возникшие по вине исполнителя (если это будет доказано Заказчиком).
* ***Гарантийный срок*** *–* этопериод бесплатного устранения доктором (клиникой) устранимых недостатков, которые являются следствием мелких недоделок, неучтенных врачом обстоятельств или его ошибок. К устранимым недостаткам можно отнести, например, подгонку пломбы по прикусу, дополнительную полировку разных поверхностей зуба, снятие чувствительности, корректировку цвета и формы восстановленного зуба, подшлифовку ложа съемного зубного протеза и др.
* ***Обстоятельства установления гарантий*** – это ряд объективных факторов, заявленных пациентом и выявленных врачом в конкретной клинической ситуации, которые могут сказаться на результатах лечения определенным образом – позитивно, нейтрально или негативно:
* 1) состояние здоровья пациента – наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно влияют (или могут повлиять в будущем) на состояние зубов и окружающих тканей (учитываются данные анкеты о здоровье);
* 2) ситуация в полости рта пациента – что, как и сколь интенсивно может повлиять на выполненную работу (учитываются жалобы, данные осмотров и снимков);
* 3) объем выполнения пациентом рекомендованного плана лечения – какие невыполненные рекомендации, как и сколь интенсивно могут ограничивать гарантии (пациенту разъясняется значение конкретных пунктов плана);
* 4) сложность выполненной работы – необычность случая, запущенность заболевания, многоаспектная причинная обусловленность;
* 5) особенности использованных технологий и материалов, вариантов лечения – разъясняются достоинства и недостатки технологий и материалов, вариантов лечения, использованных врачом или выбранных пациентом.

 **Гарантийные сроки:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Услуги |  Гарантийный срок  |  Срок службы |
| Терапевтическое лечение | 3мес.- 2года | 2года |
| Детская стоматология | 3мес.- 1года | 1год |
| Съёмное протезирование | 6мес.- 2года | 5лет |
| Протезирование постоянное | 6мес.- 2года | 5лет |
| Имлантация, Хирургическое лечение | Бессрочная гарантия на имплантат |  |
| Ортодонтическое лечение (в зависимости от манипуляции) | 1мес. - 1года | 1год |

Лечащим врачом для каждого конкретного пациента могут быть пересмотрены и установлены гарантийные сроки в зависимости от клинической ситуации в полости рта, наличия или отсутствия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменении зубах и окружающих их тканях, полноты выполнения пациентом плана лечения, рекомендованного врачом, соблюдения пациентом условий предоставления гарантии.

 **ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

**Стоматологическая клиника при оказании медицинских стоматологических услуг
гарантирует:**

- Оказание стоматологических услуг в соответствии с нормами, стандартами, ГОСТ-ами и законодательством Российской Федерации

- Безопасность оказания услуг, что обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в медицинской организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-
эпидемиологическими нормами и правилами)

 - Представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии
здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле

- Составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения

- Оказание стоматологических услуг в соответствии с лицензией

- Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие
право на осуществление данного вида медицинской деятельности

- Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную
подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер

- Индивидуальный подбор медицинских материалов, что позволяет в максимальной степени
исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический
статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов

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