



ПОЛОЖЕНИЕ

о сроках оказания медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «ОРИДЕНТ»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок установления, соблюдения и контроля сроков оказания медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «ОРИДЕНТ» (далее — Клиника).

1.2. Положение разработано в соответствии с:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», с изменениями и дополнениями 18 февраля 2021 г., 24 июля 2026 г.,

Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 785н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям при стоматологических заболеваниях»,

Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Положение распространяется на все медицинские услуги, оказываемые Клиникой на платной основе.

1.4. Цель Положения — обеспечение доступности и своевременности медицинской помощи, защита прав пациентов, повышение качества оказания услуг.

2. Термины и определения

2.1. Срок оказания медицинской услуги — период времени с момента обращения пациента (записи, оформления согласия) до момента завершения оказания услуги, указанный в договоре или согласованный сторонами.

2.2. Очередность — порядок приёма пациентов, определяемый записью на приём.

2.3. План лечения — документально оформленный перечень медицинских услуг с указанием этапов, последовательности и ориентировочных сроков их выполнения.

2.4. Острое состояние — состояние пациента, требующее неотложной стоматологической помощи (острая боль, травма челюстно-лицевой области, кровотечение и др.).

3. Сроки оказания медицинских услуг

3.1. Неотложная стоматологическая помощь при острых состояниях (острая зубная боль, травма, кровотечение) оказывается в день обращения, без предварительной записи, при наличии специалиста соответствующего профиля. Максимальное время ожидания приёма с момента регистрации обращения — не более 3 часов.

3.2. Первичный приём (консультация) — в течение 1–3 рабочих дней с момента записи. При наличии свободных слотов — в день обращения или на следующий день.

3.3. Плановая стоматологическая помощь (терапевтическая, хирургическая, ортопедическая, ортодонтическая) — в сроки, согласованные с пациентом и зафиксированные в плане лечения.

Ориентировочные сроки и время по видам услуг:

Ориентировочный срок оказания	Вид услуги
Лечение кариеса (1 зуб)	1 посещение, 30–60 минут
Лечение пульпита / периодонтита (1 зуб)	1–3 посещения в течение 7–14 дней
Удаление зуба (простое)	1 посещение, 20–40 минут
Удаление зуба (сложное, ретинированное)	1–2 посещения, 60–120 минут
Профессиональная гигиена полости рта	1 посещение, 45–60 минут
Протезирование (несъёмные конструкции)	2–4 посещения в течение 10–21 дня
Протезирование (съёмные конструкции)	3–5 посещений в течение 14–30 дней
Имплантация (хирургический этап)	1–2 посещения
Ортодонтическое лечение	от 6 до 36 месяцев (по индивидуальному плану)

3.4. Указанные сроки являются ориентировочными. Точный срок определяется врачом на основании клинической картины и фиксируется в плане лечения, согласованном с пациентом.

3.5. Сроки изготовления зубных протезов и ортодонтических аппаратов — в соответствии с договором с зуботехнической лабораторией, но не более:

несъёмные протезы (коронки, мостовидные протезы)	— 10–14 рабочих дней;
съёмные протезы	— 14–21 рабочий день;
индивидуальные ортодонтические аппараты	— 14–30 рабочих дней.

4. Порядок изменения сроков

4.1. Срок оказания услуги может быть изменён в следующих случаях:

- выявление в процессе лечения дополнительных патологий, требующих расширения объёма услуг;
- необходимость проведения дополнительных диагностических исследований;
- индивидуальные анатомо-физиологические особенности пациента;

- необходимость согласования с другими специалистами (консилиум);
- задержки со стороны зуботехнической лаборатории;
- отказ или невозможность пациента явиться на приём в назначенное время;
- форс-мажорные обстоятельства.

4.2. При изменении срока оказания услуги Клиника обязана:

- уведомить пациента не позднее чем за 24 часа до назначенного времени приёма (при инициативе Клиники);
- предложить альтернативные дату и время приёма;
- внести соответствующие изменения в план лечения и договор.

4.3. При неявке пациента на приём без предварительного уведомления (менее чем за 24 часа) Клиника вправе перенести приём на ближайшее доступное время. В этом случае гарантийные сроки оказания услуги исчисляются с даты фактического завершения лечения.

5. Контроль сроков и ответственность

5.1. Контроль за соблюдением сроков оказания медицинских услуг осуществляет главный врач (или уполномоченное должностное лицо) Клиники.

5.2. При нарушении сроков оказания услуг по вине Клиники пациент вправе:

- потребовать исполнения услуги в новый срок, согласованный сторонами;
- в случае оказания платных услуг — воспользоваться правами, предусмотренными Законом РФ «О защите прав потребителей», включая возможность соразмерного уменьшения стоимости услуги.

5.3. Жалобы на нарушение сроков рассматриваются в течение 10 рабочих дней с момента поступления. Ответ направляется пациенту в письменной форме или по электронной почте (по выбору пациента).

6. Информирование пациентов

6.1. Настоящее Положение размещается в доступном для пациентов месте в помещении Клиники, а также на официальном сайте Клиники.

6.2. Сроки оказания конкретной услуги доводятся до пациента до её оказания — в плане лечения и (или) договоре на оказание платных медицинских услуг.

6.3. Пациент информируется о возможности изменения сроков и порядке уведомления о таких изменениях при подписании информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

7. Заключительные положения

7.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения генеральным директором и действует до его отмены или замены.

7.2. Изменения и дополнения вносятся приказом генерального директора.

7.3. Если отдельные положения Положения противоречат действующему законодательству, они применяются в части, не противоречащей ему.