



ПОЛОЖЕНИЕ

О СРОКАХ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, ГАРАНТИЙНЫХ СРОКАХ И СРОКАХ СЛУЖБЫ

І. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок и сроки оказания платных стоматологических медицинских услуг, а также гарантийные обязательства и сроки службы на результат оказанных услуг в ООО «Сар-Дент» (далее — Клиника).

1.2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, действующими на 1 сентября 2026 года:

- **Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ** «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в ред. от 04.08.2026), в том числе ч. 3 ст. 27 — обязанность пациента соблюдать режим лечения;
- **Постановление Правительства РФ от 30.05.2026 № 659** «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (действует с 01.09.2026 до 01.09.2031);
- **Постановление Правительства РФ от 29.12.2025 № 2188** «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2026 год и на плановый период 2027 и 2028 годов»;
- **Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1** «О защите прав потребителей» (в ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026), в том числе ст. 28, 29, 31;
- **Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 786н** «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» (с изм. от 18.02.2021 № 109н; изменения от 24.07.2026 № 696н вступают в силу с 01.10.2026);
- **Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 785н** «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности»;
- **Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н** «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- **Приказ Минздрава России от 14.04.2025 № 203н** «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»;
- **Приказ Минздрава России от 13.05.2025 № 274н** «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях».

1.3. Положение применяется ко всем видам стоматологических услуг, оказываемых Клиникой на платной основе.

1.4. Стоматологическая помощь оказывается в трёх формах:

- **экстренная** — при внезапных острых состояниях, представляющих угрозу жизни;
- **неотложная** — при острых заболеваниях и состояниях без явных признаков угрозы жизни;
- **плановая** — при проведении профилактических мероприятий и лечении заболеваний, не требующих экстренной или неотложной помощи.

II. Основные понятия и определения

2.1. Гарантийный срок — период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге) пациент вправе потребовать: безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; безвозмездного повторного выполнения работы; возмещения расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

2.2. Срок службы — период, в течение которого Клиника несёт ответственность за существенные недостатки, возникшие по её вине. Существенный недостаток — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после его устранения.

2.3. Недостаток — несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным требованиям медицинских стандартов и технологий, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники или заключением независимого эксперта.

2.4. Режим лечения — совокупность назначений и рекомендаций лечащего врача, включая график посещений, гигиенические мероприятия, приём медикаментов, ограничения физических нагрузок и питания, обязательных для соблюдения пациентом в процессе и после лечения (ч. 3 ст. 27 ФЗ № 323-ФЗ).

2.5. КПУ — индекс интенсивности кариеса (сумма кариозных, пломбированных и удалённых зубов).

III. Запись на приём и организация оказания услуг

3.1. Запись на приём осуществляется по телефону, через сайт Клиники или при личном обращении.

3.2. Приём по острой зубной боли (неотложная помощь) проводится в день обращения при первой возможности специалиста.

3.3. При опоздании пациента на плановый приём более чем на 15 минут Клиника вправе перенести визит или сократить его продолжительность.

3.4. Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме. Договор может быть заключён дистанционным способом.

3.5. Договор должен содержать срок предоставления платных медицинских услуг — конкретный период, дату, график посещений или план лечения. Если точный срок определить нельзя, указывается максимальный срок и порядок его продления по соглашению сторон.

3.6. Договор должен включать уведомление о том, что несоблюдение пациентом назначений врача, в том числе назначенного режима лечения, может снизить качество предоставляемой услуги, повлечь невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья (ч. 3 ст. 27 ФЗ № 323-ФЗ).

3.7. С 1 октября 2026 года — при проведении медицинских манипуляций, которые могут вызвать болевые ощущения, Клиника обязана применять обезболивание (в соответствии с изменениями, внесёнными Приказом Минздрава России от 24.07.2026 № 696н).

3.8. При заключении договора потребителю предоставляется информация о возможности получения аналогичных видов и объёмов помощи бесплатно в рамках Программы государственных гарантий.

IV. Сроки оказания медицинской помощи

4.1. Экстренная помощь

4.1.1. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается немедленно при обращении. Отказ не допускается.

4.1.2. Показания: травмы челюстно-лицевой области с нарушением дыхания или кровотечением; острые гнойно-воспалительные заболевания с признаками распространения инфекции (флегмоны, абсцессы, остеомиелит с явлениями сепсиса); анафилактический шок.

4.1.3. При невозможности оказания экстренной помощи в полном объёме — стабилизация состояния и направление в стационар.

4.2. Неотложная помощь

4.2.1. Срок ожидания неотложной стоматологической помощи — не более 2 часов с момента обращения.

4.2.2. Показания: острая зубная боль; острый пульпит; острый периодонтит; воспалительные заболевания полости рта и слизистой (без угрозы жизни); острая травма зубов (без угрозы жизни); кровотечение после удаления зуба.

4.3. Плановая помощь — ориентировочные сроки

4.3.1. Сроки носят ориентировочный характер. Точный план с указанием сроков формируется врачом на первичном приёме и фиксируется в медицинской карте и договоре.

Вид услуги	Ориентировочный срок
Консультация врача-стоматолога (первичная)	1 день
Профессиональная гигиена полости рта	1 день
Лечение кариеса (поверхностный/средний), 1 зуб	1 день
Лечение глубокого кариеса, 1 зуб	1–2 дня
Лечение пульпита (1-канальный зуб)	1–2 визита, 1–3 дня
Лечение пульпита (многоканальный зуб)	2–3 визита, 3–14 дней
Лечение периодонтита (острый/обострение)	2–4 визита, 7–21 день
Лечение периодонтита (хронический)	3–5 визитов, 14–180 дней
Удаление зуба (простое/сложное)	1 день
Лечение заболеваний пародонта (1 курс)	5–10 визитов, 7–30 дней
Лечение заболеваний слизистой оболочки полости рта	3–7 визитов, 7–21 дней
Изготовление одиночной коронки	2–3 визита, до 14 рабочих дней
Изготовление мостовидного протеза (до 3 единиц)	3–4 визита, до 21 рабочего дня
Изготовление мостовидного протеза (более 3 единиц)	4–5 визитов, до 30 рабочих дней
Изготовление съёмного пластиночного протеза	4–5 визитов, до 30 рабочих дней
Изготовление бюгельного протеза	5–6 визитов, до 30 рабочих дней
Внутрикорневая вкладка	2 визита, до 7 рабочих дней
Дентальная имплантация (1 этап)	1 день
Дентальная имплантация (2 этап)	1–2 визита, через 3–6 месяцев
Костная пластика, синус-лифтинг	1 день, приживление 4–6 месяцев

4.3.2. Сроки могут быть увеличены при наличии медицинских показаний, в том числе: необходимость дополнительных исследований; выявление сопутствующих заболеваний; необходимость подготовки к лечению; время изготовления конструкций в зуботехнической

лаборатории; индивидуальные особенности организма; несоблюдение пациентом режима лечения.

4.3.3. Об изменении сроков врач информирует пациента с указанием причины и фиксирует в медицинской карте.

V. Исчисление гарантийных сроков и сроков службы

5.1. Гарантийный срок и срок службы исчисляются с момента оказания услуги — передачи результата работы пациенту и подписания акта выполненных работ (оказанных услуг).

5.2. При установке постоянных ортопедических конструкций — с момента фиксации конструкции в полости рта пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте.

5.3. Гарантийный срок не продлевается и не возобновляется при устранении недостатков, коррекции или перебазировке протезов в процессе использования.

5.4. Гарантийный срок прерывается и не возобновляется, если пациент в течение гарантийного срока обратился за стоматологической помощью (лечением, протезированием, коррекцией) в отношении тех же зубов в другое медицинское учреждение. Исключение — экстренное обращение в другом городе, подтверждённое выписками из амбулаторной карты и рентгеновскими снимками.

5.5. Конкретные гарантийные сроки и сроки службы для каждого пациента устанавливаются лечащим врачом индивидуально с учётом клинической ситуации, сопутствующих заболеваний, полноты выполнения плана лечения и соблюдения рекомендаций. Индивидуально установленные сроки фиксируются в медицинской карте и договоре.

VI. Факторы и противопоказания, влияющие на гарантийные сроки и сроки службы

6.1. Соматические заболевания и состояния, влияющие на исход лечения

6.1.1. Следующие заболевания и состояния являются основаниями для сокращения гарантийных сроков и сроков службы вплоть до их полной отмены:

Заболевание / состояние	Влияние на гарантийные сроки
Сахарный диабет (особенно некомпенсированный)	Снижение сроков на 80%
Заболевания щитовидной железы (гипо- и гипертиреоз)	Снижение сроков на 80%
Онкологические заболевания, в т. ч. в анамнезе	Снижение сроков на 80%
Ревматические и аутоиммунные заболевания	Снижение сроков до полной отмены
Заболевания крови (нарушения свёртываемости, анемии)	Сокращение или отмена гарантии
Иммунодефицитные состояния, частые инфекционные заболевания	Сокращение сроков
Тяжёлые сердечно-сосудистые заболевания (в т. ч. ИБС, перенесённый инфаркт миокарда менее 6 мес. назад)	Сокращение или отмена гарантии
Острое нарушение мозгового кровообращения в анамнезе (менее 6 мес.)	Отложка лечения, сокращение гарантии
Психические заболевания	Возможна отмена гарантии (по решению врача)
Беременность и период лактации	Сокращение гарантии (особенно I и III триместры)

Заболевание / состояние	Влияние на гарантийные сроки
Кахексия	Возможна отмена гарантии
Хронический алкоголизм, наркотическая зависимость	Сокращение или отмена гарантии
Тяжёлые аллергические состояния, непереносимость стоматологических материалов	Корректировка плана лечения, сокращение гарантии

6.1.2. Заболевания пародонта (пародонтит, пародонтоз) — гарантийные сроки на ортопедические услуги устанавливаются врачом индивидуально в зависимости от степени тяжести. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены не менее 2 раз в год.

6.1.3. Бруксизм (патологическая стираемость зубов, скрежетание зубами) — гарантийный срок и срок службы на ортопедические конструкции и реставрации устанавливаются до 1 года при условии постоянного использования съёмной миорелаксирующей аппаратуры (ночных кап). Без использования кап — гарантия не устанавливается.

6.1.4. Повышенная стираемость зубов — гарантия на пломбы и реставрации сокращается врачом индивидуально.

6.2. Лекарственные препараты, влияющие на гарантийные сроки

6.2.1. Приём следующих препаратов является основанием для сокращения гарантийных сроков:

- **Гормональные препараты** (кортикостероиды, оральные контрацептивы) — влияние на обменные процессы, заживление;
- **Иммуносупрессивные препараты** — снижение регенерации;
- **Антидепрессанты и психотропные препараты** — влияние на слюноотделение, чувствительность;
- **Антикоагулянты** (противосвёртывающие средства) — риск кровотечений;
- **Цитостатики** (химиотерапия) — нарушение заживления;
- **Кислотосодержащие препараты** — разрушение эмали;
- **Препараты, вызывающие ксеростомию** (сухость во рту) — снижение защитных свойств слюны;
- **Бисфосфонаты** — риск остеонекроза челюсти (особенно при имплантации и хирургических вмешательствах).

6.3. Индекс КПУ и гигиена полости рта

6.3.1. Ориентировочные гарантийные сроки (раздел VIII) рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом. При следующих показателях сроки сокращаются:

Фактор	Снижение гарантийного срока и срока службы
КПУ 8–10 (взрослые)	на 30%
КПУ 13–18 (взрослые)	на 30%
КПУ более 18 (взрослые)	на 50%
КПУ 3–6 (дети 3–6 лет)	на 30%
КПУ более 6 (дети 3–6 лет)	на 50%
КПУ 6–8 (дети 7–10 лет)	на 30%
КПУ более 8 (дети 7–10 лет)	на 50%
Неудовлетворительная гигиена полости рта	на 70% (для терапевтических работ)

Фактор	Снижение гарантийного срока и срока службы
Неудовлетворительная гигиена полости рта	на 50% (для ортопедических работ)

6.3.2. При заболеваниях обменного характера (сахарный диабет, заболевания щитовидной железы) и онкологических заболеваниях — сроки уменьшаются на 80% (дополнительно к поправкам по КПУ).

6.4. Противопоказания к имплантации, влияющие на гарантийные сроки

6.4.1. При наличии следующих противопоказаний к дентальной имплантации гарантия на интеграцию имплантата может быть сокращена или не установлена:

Общие противопоказания:

- любые основания для отказа от хирургического вмешательства;
- любые противопоказания к местной анестезии;
- заболевания, на которые может отрицательно повлиять имплантация (эндокардит, искусственный сердечный клапан, водитель ритма, трансплантация органов, ревматические заболевания);
- формы терапии, отрицательно влияющие на заживление (иммуносупрессоры, антидепрессанты, антикоагулянты, цитостатики);
- психические заболевания;
- ситуации, связанные с тяжёлым психологическим или физическим стрессом;
- кахексия;
- недостаточная привычка к общей гигиене;
- состояния после облучения (в течение минимум 1 года).

Местные противопоказания:

- недостаточная гигиена полости рта;
- недостаточное наличие костной ткани, неподходящая структура костной ткани;
- неблагоприятное расстояние до нижнеальвеолярного нерва, верхнечелюстной и носовой пазух.

Временные противопоказания:

- острые заболевания;
- стадии реабилитации и выздоровления;
- беременность;
- наркотическая зависимость.

6.5. Противопоказания к стоматологическому лечению (отложка начала лечения)

6.5.1. Следующие состояния являются основанием для отложенного начала лечения до их устранения или коррекции:

- непереносимость лекарственных препаратов и стоматологических материалов, планируемых к использованию;
- острые воспалительные заболевания слизистой оболочки рта и красной каймы губ;
- обострение заболеваний пародонта;
- неудовлетворительное гигиеническое состояние полости рта;
- неадекватное психоэмоциональное состояние пациента, высокий уровень тревожности;
- тяжёлая системная патология в анамнезе менее 6 месяцев (острый инфаркт миокарда, острое нарушение мозгового кровообращения);
- отказ пациента от лечения или от предложенного метода лечения.

6.5.2. При выявлении этих факторов врач информирует пациента о необходимости коррекции состояния и переносе сроков лечения, фиксирует это в медицинской карте.

VII. Основания для аннулирования (полной отмены) гарантийных сроков

7.1. Гарантийные сроки и сроки службы **аннулируются** в следующих случаях:

7.1. Действия пациента

7.1.1. Пациент обратился за стоматологической помощью в отношении зубов, на которые установлен гарантийный срок, в другое медицинское учреждение (без письменного согласования с Клиникой).

7.1.2. Самостоятельный ремонт или коррекция ортопедических (ортодонтических) изделий подручными средствами.

7.1.3. Пациент настаивает на нежелательном, с точки зрения врача, методе лечения, конструкции протеза или применении материала (медикамента), о чём расписался в амбулаторной карте.

7.1.4. Неоднократное (более двух раз) обнаружение неудовлетворительной гигиены полости рта и несоблюдение рекомендаций стоматолога.

7.1.5. Нарушение графика профилактических (контрольных) осмотров и гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения.

7.1.6. Невыполнение рекомендованного плана лечения, если невыполненные этапы предопределяют результаты лечения, на которое установлена гарантия.

7.1.7. Отказ пациента от необходимого обследования и полной санации полости рта, что ведёт к сохранению очагов хронической инфекции.

7.1.8. Превышение допустимой нагрузки на конструкцию: раскусывание твёрдой пищи (орехи, лёд, карамель), непищевых предметов, открывание бутылок зубами.

7.1.9. Самолечение стоматологических заболеваний — применение процедур и приём медикаментов, не назначенных врачом.

7.2. Возникшие после лечения заболевания и состояния

7.2.1. После лечения в период действия гарантии возникли заболевания или физиологические состояния, способные негативно повлиять на достигнутые результаты: беременность, тяжёлые сопутствующие заболевания, воздействие вредных факторов окружающей среды, длительный приём лекарственных препаратов для лечения других заболеваний, лучевая терапия, аллергические реакции.

7.2.2. Возникновение быстро прогрессирующего генерализованного пародонтита после протезирования.

7.3. Внешние воздействия

7.3.1. Травма (спортивная, бытовая, производственная, уличная).

7.3.2. Дорожно-транспортное происшествие.

7.3.3. Форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия).

7.4. Клинические факторы

7.4.1. Зубы, эндодонтически ранее лечённые в других клиниках.

7.4.2. Пломбы при разрушении коронки зуба более 50%, имеющем прямые показания для дальнейшего протезирования.

7.4.3. Зубы с диагнозом периодонтит или иная периапикальная патология на момент обращения.

7.4.4. Естественный износ матриц, патриц замковых креплений съёмных протезов.

VIII. Услуги, на которые гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются

8.1. Гарантийные сроки и сроки службы не устанавливаются на следующие виды услуг в связи с высокой степенью риска возникновения осложнений и невозможностью прогнозирования исхода с необходимой достоверностью:

- эндодонтическое лечение (обработка и пломбирование корневых каналов);
- профессиональная гигиеническая чистка полости рта;
- временная пломба;
- временные ортопедические конструкции (временные коронки, временные съёмные протезы);
- ортодонтическое лечение;
- хирургические операции (резекция верхушки корня, удаление зуба, постановка имплантата, костная пластика и др.);
- лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта;

- отбеливание зубов;
- лечение зубов с диагнозом периодонтит и иной периапикальной патологией;
- манипуляции, направленные на оказание неотложной помощи при острой боли.

8.2. На ортопедические услуги гарантия не устанавливается при: наличии подвижности зубов — гарантийный срок устанавливает врач индивидуально;

- наличии сопутствующего заболевания пародонтит/пародонтоз — гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести;
- желании пациента выполнить работу по определённой им схеме и (или) при отсутствии чётких медицинских показаний к конкретному виду протезирования — врач вправе установить гарантийный срок 1 месяц, предварительно известив пациента.

8.3. На все перечисленные в п. 8.1 услуги Клиника гарантирует соблюдение общепринятых стандартов и алгоритмов оказания медицинской помощи.

IX. Гарантийные сроки и сроки службы по видам услуг

9.1. Терапевтическая стоматология

Указаны базовые сроки для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или медленно текущим процессом. При КПУ 8–10 — снижение на 30%, при КПУ более 10/18 — на 50%. При неудовлетворительной гигиене — на 70%.

Вид услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Пломба из композитного светового материала, I класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
Пломба из композитного светового материала, II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из композитного светового материала, III–IV класс по Блэку	6 месяцев	12 месяцев
Пломба из композитного светового материала, V класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
Пломба из стеклоиономерного цемента	6 месяцев	12 месяцев
Эстетическая реставрация (винирование композитом)	6 месяцев	9 месяцев
Виниры композитные (прямые)	6 месяцев	12 месяцев
Герметизация фиссур	6 месяцев	—

9.2. Ортопедическая стоматология

При неудовлетворительной гигиене полости рта — снижение на 50%.

Вид услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Временные пластмассовые коронки	14 дней	1 месяц
Временные пластмассовые коронки на имплантатах	14 дней	1 месяц
Металлокерамические коронки	12 месяцев	24 месяца
Коронки из диоксида циркония	12 месяцев	24 месяца
Цельнолитые коронки	12 месяцев	24 месяца

Вид услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Мостовидные протезы (металлокерамические)	12 месяцев	24 месяца
Мостовидные протезы (диоксид циркония)	12 месяцев	24 месяца
Съёмные пластиночные протезы	6 месяцев	12 месяцев
Бюгельные протезы	12 месяцев	24 месяца
Керамические виниры (непрямые)	12 месяцев	24 месяца
Культевые штифтовые вкладки (литые)	6 месяцев	12 месяцев
Культевые штифтовые вкладки (разборные)	6 месяцев	12 месяцев
Коронки на имплантатах (металлокерамические)	12 месяцев	24 месяца
Коронки на имплантатах (диоксид циркония)	12 месяцев	24 месяца
Починка протезов	1 месяц	1 месяц

9.3. Хирургическая стоматология и имплантация

Вид услуги	Гарантийный срок	Срок службы
Интеграция имплантата (при отсутствии противопоказаний)	12 месяцев - полная гарантия; от 2 до 10 лет - частичная гарантия	—
Коронки на имплантатах	12 месяцев	24 месяца

Х. Классификация недостатков и порядок их устранения

10.1. Устранимые (несущественные) недостатки, устраняемые бесплатно в течение гарантийного срока:

- подгонка пломбы по прикусу;
- дополнительная полировка поверхности зуба;
- корректировка формы и цвета восстановленного зуба (в течение 2 недель);
- снятие повышенной чувствительности;
- корректировка ложа съёмного зубного протеза;
- изменение анатомической формы, краевого прилегания вкладок и виниров;
- изменение цвета протезов.

10.2. Неустраняемые (существенные) недостатки, устраняемые в течение срока службы:

- выпадение пломбы;
- перелом протеза;
- рецидив кариеса по краю вкладки;
- расцементация коронки (при соблюдении пациентом рекомендаций).

10.3. Порядок рассмотрения претензий по качеству:

1. Пациент обращается в Клинику с письменной претензией.
2. Врачебная комиссия Клиники проводит оценку и устанавливает причину недостатка.
3. Если недостаток возник по вине Клиники — устраняется бесплатно.
4. Если недостаток возник по вине пациента или по причинам, указанным в разделе VII, — устраняется на возмездной основе.

XI. Ответственность за нарушение сроков

11.1. При нарушении сроков оказания платных услуг Потребитель вправе (ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»):

- назначить Клинике новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам и потребовать возмещения расходов;
- потребовать уменьшения цены;
- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

11.2. За нарушение сроков (начала, этапа, окончания) Клиника уплачивает потребителю неустойку (пеню) в размере 3% цены услуги за каждый день просрочки. Сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида услуги или общую цену заказа.

11.3. Требования о возврате уплаченной суммы, возмещении расходов, уменьшении цены подлежат удовлетворению в 10-дневный срок со дня предъявления (ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

11.4. При отклонении претензии потребителя — штраф 50% от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

11.5. Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если Клиника докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя, в том числе из-за несоблюдения режима лечения (п. 6 ст. 28, ч. 3 ст. 27 ФЗ № 323-ФЗ).

XII. Права и обязанности пациента

12.1. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения, определённый лечащим врачом;
- соблюдать правила поведения пациента в Клинике;
- соблюдать график профилактических осмотров и гигиенических визитов, предусмотренных планом лечения;
- использовать рекомендованные врачом средства гигиены (зубные пасты, щётки, ёршики, ирригаторы, очищающие таблетки для съёмных протезов);
- не превышать допустимую нагрузку на ортопедические конструкции;
- информировать врача об изменениях в состоянии здоровья, приёме новых лекарственных препаратов, наступлении беременности;
- не обращаться за стоматологической помощью в отношении зубов, на которые установлен гарантийный срок, в другое медицинское учреждение без письменного согласования с Клиникой.

12.2. Пациент вправе:

- получать достоверную информацию о сроках, стоимости и условиях оказания услуг;
- получать информацию о возможности бесплатного получения аналогичной помощи по ОМС;
- требовать предоставления копий медицинских документов и выписок;
- требовать соблюдения гарантийных обязательств при обнаружении недостатков.

XIII. Сроки предоставления медицинской документации

13.1. Копии медицинских документов и выписки предоставляются на основании запроса в срок не более 30 дней со дня регистрации запроса.

13.2. По заявлению пациента Клиника выдаёт копию договора и справку об оплате услуг для получения социального налогового вычета.

XIV. Информирование и публичная информация

14.1. Клиника размещает на сайте и информационных стендах: наименование, адрес, ОГРН, ИНН;

- сведения о лицензии;

- перечень платных услуг с ценами;
- сведения о медицинских работниках (образование, квалификация);
- график работы;
- образцы договоров;
- информацию о возможности получения помощи по ОМС;
- гарантийные сроки и сроки службы по видам услуг.

14.2. Информация должна быть доступна в течение всего рабочего времени Клиники.

XV. Внутренний контроль сроков

15.1. Контроль соблюдения сроков осуществляется в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (Приказ Минздрава России № 785н).

15.2. Ответственные за соблюдение сроков:

- **лечащий врач** — за индивидуальный план лечения и сроки в договоре;
- **главный врач / руководитель Клиники** — за общую организацию и рассмотрение претензий.

15.3. При невозможности соблюдения срока врач обязан:

- незамедлительно информировать руководителя;
- предложить альтернативные даты;
- оформить перенос с указанием причины в медицинской карте;
- при необходимости — заключить дополнительное соглашение к договору.

15.4. Плановые проверки — не реже 1 раза в квартал, срок — не более 10 рабочих дней.

XVI. Заключительные положения

16.1. Положение вступает в силу с момента утверждения приказом руководителя Клиники.

16.2. Текст Положения размещается на сайте Клиники и информационном стенде.

16.3. Ознакомление работников — под подпись в течение 5 рабочих дней с момента утверждения.

16.4. Ознакомление пациента с гарантийными сроками, сроками службы и условиями их предоставления осуществляется лечащим врачом на первичном приеме, о чём пациент расписывается в медицинской карте и договоре.

Директор ООО «Сар-Дент»

Булдаков А.Ю.