

Приложение
к приказу исполняющего
обязанности главного врача
АУ «Урайская городская
стоматологическая поликлиника»
от «31» августа 2023 г. № 180

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ в АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника»

Настоящие правила устанавливают правила записи, получения медицинской помощи и поведения пациентов в АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника» (далее - Учреждение).

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативными актами.

1. Общие положения

- 1.1. Учреждение организует и проводит: при осуществлении доврачебной медицинской помощи по: медицинским осмотрам (предрейсовым, послерейсовым); организация сестринского дела; рентгенологии: стоматологии; стоматологии ортопедической; стоматологии профилактической; физиотерапии; при осуществлении амбулаторно - поликлинической медицинской помощи по: контролю качества медицинской помощи; общественному здоровью и организации здравоохранения; стоматологии; стоматологии детской; экспертизе временной нетрудоспособности; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; экспертизе временной нетрудоспособности.
- направляет в установленном порядке при стоматологических заболеваниях на стационарное лечение в специализированные челюстно-лицевые и (или) стоматологические отделения;
 - неотложную помощь всем обратившимся больным и пострадавшим;
 - проведение плановых лечебно-оздоровительных, профилактических мероприятий и реабилитации лицам, подлежащим динамическому диспансерному наблюдению;
 - проведение лабораторных, инструментальных и других видов исследований пациентов, необходимых для качественной диагностики заболеваний и лечения (рентгенологическая диагностика и физиолечение);
 - проведение медицинских осмотров, в том числе медицинское освидетельствование граждан;
 - проведение санитарно-гигиенических, противоэпидемических, санитарно-просветительных мероприятий;
 - изучение состояния здоровья обслуживаемого населения;

1.2. Медицинская помощь в Учреждении пациентам оказывается, как бесплатно (в системе обязательного медицинского страхования), так и платно (по договорам со страховыми медицинскими организациями, иными организациями, за счет личных средств граждан).

1.3. Оказание квалифицированной стоматологической помощи в Учреждении осуществляется с 08:00 до 20:00 с понедельника по пятницу. В субботу медицинская помощь оказывается с 8:00 до 14:00. Воскресенье - выходной день. В учреждении оказывается неотложная медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 2 настоящих Правил) и плановая медицинская помощь.

1.4. Пациент может получить предварительную информацию о перечне оказываемых стоматологических услуг, их стоимости (для платных услуг и зубопротезирования), о порядке оплаты, режиме работы, учреждения и врачей-специалистов, уровне их профессиональной подготовки и графике работы и другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов Учреждения, на информационных стенах Учреждения и официальном сайте (<http://stoma-uray.ru>).

1.5. Учреждение гарантирует пациенту оказание качественной медицинской помощи в соответствии с действующими порядками и стандартами оказания стоматологической помощи, соблюдение врачебной тайны, защиту его персональных данных.

2. Оказание неотложной помощи

2.1. Прием пациентов с неотложными состояниями (острой зубной болью) осуществляется в часы работы учреждения в основном здании поликлиники. При обращении пациента в Учреждение с 8:00 до 20:00 неотложная стоматологическая помощь оказывается в течение 2 часов в соответствии с действующей программой государственных гарантий. При обращении в нерабочее время (после 20:00, в выходные и праздничные дни) неотложная стоматологическая помощь оказывается в стоматологическом кабинете на базе приемно-диагностического отделения БУ «Урайская городская клиническая больница» при наличии соответствующих показаний. Пациенту необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС. В случае, если ребенок в сопровождении не законного представителя, предоставляется нотариально заверенная доверенность на право представлять интересы несовершеннолетнего.

2.2. Незастрахованным в системе обязательного медицинского страхования гражданам оказание неотложной стоматологической помощи проводится в соответствии с федеральным законодательством. Порядок оплаты прописан в п. 7 настоящих Правил.

3. Запись на плановый прием к врачам-специалистам

3.1. Запись на прием к врачам-специалистам в Учреждении производится:

- через Единый портал государственных услуг (<http://gosuslugi.ru/>);
- через портал «Электронная регистратура» (<http://er.dzhmao.ru/>);
- на сайте АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника» (<http://stomauray.ru/>);
- запись через Контакт – центр по тел. 88001008603;
- при личном обращении гражданина или его законного представителя, в случаях, предусмотренных законодательством, в регистратуру АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника», при наличии свободных талонов, в случае отсутствия свободной записи на прием, запись пациентов осуществляется в лист ожидания.

3.2. Правила записи на прием к врачам-специалистам в Учреждении установлены «Регламентом предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

3.3. Право на внеочередное оказание медицинской помощи в Учреждении имеют граждане, относящиеся к категориям, предусмотренным статьями 14-19 и 21 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5 –ФЗ «О ветеранах»:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входившим в состав действующей армии, в период с 22.06.1941 по 03.09.1945 не менее 6 месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- граждане, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны.

Наряду с ветеранами, право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, инвалиды; дети – сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; инвалиды I, II и III группы.

3.4. Оформление первичной медицинской документации осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов: паспорт, действующий полис ОМС (бумажная или электронная версия), СНИЛС. Для записи на детский прием – свидетельство о рождении ребенка, документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка, и СНИЛС ребенка. В случае, если ребенок в сопровождении не законного представителя, должна быть представлена

нотариально заверенная доверенность на право представлять интересы несовершеннолетнего.

3.5. При записи пациенту рекомендуется указать свой контактный телефон для того, чтобы в случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский персонал учреждения смог предупредить об этом пациента. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

3.6. В случае опоздания пациента (при условии, что пациент не предупредил об этом лечащего врача), запись может быть отменена без возможности переназначения.

3.7. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае необходимости отмены самого приема), пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения (телефоны указаны на талоне) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае лечащий врач-специалист свяжется с пациентом (его законным представителем) и назначит другое удобное время приема.

4. Правила пребывания и гарантии получения медицинской помощи в Учреждении

4.1. Пациент, вошедший в Учреждение, должен снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб, надеть бахилы для посещения хирургического кабинета.

4.2. Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные в верхней одежде пациентов.

4.3. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить у центрального входа.

4.4. Пациенты и посетители Учреждения должны с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бес tactности в их адрес. Поведение пациентов не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

4.5. Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра.

4.6. Согласно требованиям Учреждения запрещено:

- проявлять любую форму агрессии в помещениях Учреждения и на прилегающих территориях;
- приходить на прием в состоянии алкогольного, наркотического и других видах опьянения;
- курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях Учреждения;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- пытаться вынести за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;
- вести себя шумно, громко разговаривать, кричать, скандалить, создавать проблемы для других посетителей и работников Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц (кроме собаки-поводыря).

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений Учреждение имеет право отказать пациенту в приеме.

4.7. В целях соблюдения законных интересов, в т.ч. права на неприкосновенность частной жизни, личной и семейной тайны и защиты чести и доброго имени участников врачебной комиссии, врачебного приема, совещаний, собраний и других мероприятий Учреждения, осуществление кино-, фото- и видеосъемки, трансляции видеосъемки, а также обнародование и дальнейшее использование изображения вышеназванных участников (в том числе фотографии, а также видеозаписи в которых они изображены) допускаются только с согласия этих участников, разрешения администрации учреждения или вышестоящих организаций.

С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики и медицинской деонтологии в учреждении во всех лечебных кабинетах, регистратуре и рентгеновском кабинете ведется аудио- и видеозапись. С целью антитеррористической безопасности на прилегающей территории, в коридорах и холлах учреждения ведется видеозапись.

4.8. Пациентам, которые пришли на прием в грязной одежде или с сильным специфическим запахом, неприемлемыми в условиях Учреждения, а также пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, Учреждение отказывает в предоставлении плановой медицинской помощи.

4.9. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием. Это обусловлено тем, что у всех пациентов заболевания разной степени сложности, лечение может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться.

4.10. На приеме у специалиста:

4.10.1. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала. Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.

4.10.2. Рекомендовано в лечебном кабинете пациенту отключить мобильный телефон или перевести его в режим вибрации.

4.10.3. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования, компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

4.10.4. Запрещается курить и употреблять перед приемом врача-специалиста чеснок, рыбу и лук.

4.10.5. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

4.10.6. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что может снизить эффективность обезболивающих препаратов).

4.10.7. В первое посещение пациент должен заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для

подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции. Так же пациент должен заполнить лист информированного добровольного согласия (отказ) на медицинское вмешательство, заявление о прикреплении к данному ЛПУ и лист согласия на обработку персональных данных. Отказ от заполнения данных документов приравнивается к отказу от лечения.

4.10.8. Пациент обязан информировать своего лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить своего лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

4.10.9. Оказание медицинской помощи детям, в том числе проведение диагностических исследований, проводится только с оформленного письменного согласия их законных представителей, присутствие в кабинете – по согласованию с лечащим врачом.

4.10.10. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту стоматологического пациента. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, оказанным лечением в медицинской карте.

Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, а потом хранится в архиве Учреждения в течение 25 лет. Пациентам по требованию может выдаваться только копия медицинской карты. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки заверенной печатью Учреждения.

4.10.11. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, проведенным лечением. Для этого пациент в свободной форме оформляет заявление на имя главного врача Учреждения. Ознакомление с первичной медицинской документацией осуществляется в приемной Учреждения с обязательной видео- и аудиорегистрацией в присутствии представителя администрации Учреждения. Пациент обязан знакомиться с первичной медицинской документацией аккуратно и бережно. Представитель администрации Учреждения вносит данные в «Журнал учета работы помещения для ознакомления пациента с медицинской документацией».

4.10.12. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Учреждения, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

4.10.13. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других

дополнительных услуг Учреждения возможно только после консультации врача Учреждения или прохождении обследования именно в Учреждении.

4.10.14. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены и правил приема медикаментов.

4.10.15. Пациент обязан соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.

4.10.16. Только при соблюдении пациентами выше указанных пунктов и на основании действующего на территории автономного округа «Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в медицинских организациях всех форм собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» лечащий врач может гарантировать качество лечения.

5. Правила получения рентгенодиагностических услуг

5.1. Рентгенологическое исследование проводится только по направлению лечащего врача.

5.2. При посещении рентгеновского кабинета необходимо снять верхнюю одежду.

5.3. При проведении рентгенологического исследования необходимо дождаться приглашения в кабинет.

5.4. При посещении рентгеновского кабинета пациенту необходимо выключить мобильный телефон или перевести его в режим вибрации, убрать его из рук.

5.5. Во время проведения рентгенологических исследований в кабинете может находиться только один пациент.

5.6. Рентгенологическое исследование детей может выполняться в присутствии и при помощи родителя (законного представителя).

5.7. При проведении панорамной томографии и компьютерной томографии необходимо до входа в рентгеновский кабинет снять, при наличии, съемные протезы, украшения: цепочки, сережки, пирсинг, так как они могут исказить результаты исследования. В случае, если у пациента имеется национальная одежда (хиджаб и т.д.), то они не должны содержать декоративные металлизированные элементы (стразы, пайетки, нити, блестки), т.к. это повлияет на качество рентгенодиагностического исследования.

5.8. При проведении платных медицинских услуг пациент обращается в регистратуру учреждения с целью оформления первичной медицинской документации. Рентгенолаборант оформляет счет для оплаты в кассе учреждения, после оплаты предоставляется услуга с выдачей результатов.

5.9. Результаты КТ исследования выдаются пациенту на диске пациента.

6. Особенности организации оказания стоматологической помощи в условиях кабинетов плановой санации

6.1. В стоматологических кабинетах плановой санации оказывается плановая и неотложная стоматологическая помощь учащимся образовательной организации, где находится этот кабинет, а также работникам этой организации.

6.2. Стоматологическая помощь в стоматологических кабинетах плановой санации оказывается по графику. В каникулярное время, в актированные дни, в период карантина и другие дни, во время которых школьники не посещают образовательную организацию возможна приостановка работы стоматологического кабинета.

6.3. Стоматологическая помощь в стоматологическом кабинете плановой санации осуществляется по графику санации, а также при обращении пациента к медицинскому персоналу, работающему в этом кабинете.

6.4. Для получения медицинской помощи в стоматологическом кабинете плановой санации необходимо заполнить следующие документы:

- информированное добровольное согласие,
- согласие на обработку персональных данных,
- анкету здоровья ребенка,
- заявление на прикрепление к медицинской организации.

Если стоматологическая помощь оказывается в кабинете, расположенном в образовательной организации школьного образования, бланки вышеперечисленных документов раздаются классным руководителем законным представителям в начале учебного года.

В случае, если гражданин застрахован в системе обязательного медицинского страхования за пределами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, необходимо дополнительно предоставить:

- ксерокопию действующего полиса ОМС,
- ксерокопию паспорта (свидетельства о рождении),
- ксерокопию СНИЛС,
- при оказании медицинской помощи детям - копию паспорта одного из законных представителей ребенка, в том числе страницы с указанием регистрации в г. Урай.

6.5. Оказание плановой медицинской помощи иностранным гражданам осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6.6. Для проведения полного стоматологического обследования пациенту может быть сформировано электронное направление на проведение рентгенодиагностического обследования. В этом случае пациент самостоятельно обращается в основное здание поликлиники и информирует рентгенолаборанта, что он направлен врачом стоматологического кабинета плановой санации.

6.7. Если составленный план лечения включает консультацию/лечение врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта, врача-стоматолога-ортопеда и др., лечащий врач рекомендует осуществить плановую запись пациента к необходимому специалисту стоматологического профиля.

6.8. Оказание платных стоматологических услуг (эстетические и реставрационные работы и др.) проводится после предварительной оплаты наряда в кассе Учреждения и после предоставления врачу-специалисту стоматологического кабинета плановой санации оплаченного наряда.

7. Оказание платных услуг

7.1. Оказание платных услуг в учреждении ведется в соответствии с действующим Положением о правилах предоставления платных медицинских услуг в АУ «Урайская городская стоматологическая поликлиника». Учреждение размещает данное Положение в общедоступном месте для пациентов, а также на официальном сайте учреждения.

7.2. В Учреждении оказание ортопедической помощи лицам, не обладающим правом пользования мерами социальной защиты в виде льготного зубопротезирования, производится на платной основе с оформлением договора, при этом каждому пациенту, внесшему деньги через кассу (часы работы с 8.00-18.00 перерыв 12.00-13.00 с понедельника по пятницу), в обязательном порядке выдается кассовый чек. При оказании платных медицинских услуг вне рабочих часов кассы, пациент оформляет письменное обязательство (расписку), подтверждая свое согласие на оплату оказанных платных медицинских услуг согласно выставленного счета. В этом случае оплата за оказанные медицинские услуги производится в часы работы кассы на следующий рабочий день после оказания платных услуг. Перечень платных медицинских услуг, их стоимость утверждается приказом главного врача Учреждения. В случае если договор не был заключен, либо кассовый чек не был выдан необходимо обратиться к администрации Учреждения.

7.3. Коррекция протезов, изготовленных в другой клинике, снятие и цементировка коронок, консультация, в т.ч. получение выписки заседания ВК в ортопедическом отделении проводятся платно, согласно действующего прецедента. Лицам, имеющим право на оказание меры социальной защиты в виде бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов, данные услуги оказываются бесплатно при предъявлении пакета документов, подтверждающего данную льготу.

7.4. В Учреждении оказание терапевтической и хирургической стоматологической помощи на взрослом и детском приеме, ведется по полису обязательного медицинского страхования на бесплатной основе. В отдельных случаях, не предусмотренных действующей Программой государственных гарантий на оказание бесплатной медицинской помощи на территории ХМАО-Югры: эстетических реставраций, восстановления разрушенной коронковой части зуба с использованием опорных штифтов с применением материалов химического и светового отверждения для взрослого и детского населения, постановка пломб химического отверждения для лиц старше 18 лет, согласно отдельного договора с каждым пациентом, по его согласию производится оказание стоматологических услуг на платной основе. При этом каждому пациенту, внесшему деньги через кассу (часы работы с 8.00 -18.00 перерыв с 12.00-13.00 с понедельника по пятницу), в обязательном порядке выдается кассовый чек. При оказании платных медицинских услуг вне рабочих часов кассы, пациент оформляет письменное обязательство (расписку), подтверждая свое согласие на оплату оказанных платных медицинских услуг согласно выставленного счета. В этом случае оплата за оказанные медицинские услуги производится в часы работы кассы на следующий рабочий день после оказания платных услуг. Перечень платных медицинских

услуг, их стоимость утверждается приказом главного врача Учреждения. В случае если договор не был заключен, либо кассовый чек не был выдан необходимо обратиться к администрации поликлиники.

7.5. Претензии по качеству работы, оказанных за счет средств граждан, не принимаются без предъявления финансовых документов (чек, договор).

7.6. В рамках норм Гражданского кодекса Российской Федерации, в случае обращения за оказанием платной медицинской помощи несовершеннолетнего гражданина в возрасте от 14 до 18 лет, заявившего о своём праве заключить договор самостоятельно, к договору дополнительно прилагается письменное согласие законного представителя на заключение с медицинской организацией договора на оказание платных медицинских услуг. Законными представителями могут быть родители, усыновители или попечители. Полномочия родителей и усыновителей проверяются по данным паспорта и свидетельства о рождении ребенка, полномочия попечителей – по удостоверению попечителя в котором содержатся сведения о факте установления попечительства с указанием попечителя и находящего на попечительстве. В случае отсутствия удостоверения, предоставляется соответствующее разрешение органов опеки и попечительства.

8. Гарантии качества оказания медицинской помощи в Учреждении

8.1. Учреждение гарантирует качество оказания медицинской помощи в соответствии с действующим Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.