



Министерство здравоохранения РФ
Ханты-Мансийский автономный округ - Югра
автономное учреждение
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»
(АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника»)

ПРАВИЛА

поведения пациентов в автономном учреждении
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Пыть-Яхская городская стоматологическая

УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача

от 30 мая 2025 г. №05-0013

введено в действие с 01 июня 2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	3
1. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ	8
1.1 Организация оказания неотложной стоматологической помощи.....	8
1.2 Организация и оказание плановой стоматологической помощи.....	9
1.3 Особенности организации оказания стоматологической помощи в условиях школьных стоматологических кабинетов.....	14
1.4 Особенности организации иных видов лечебно-диагностических услуг.....	16
1.5 Оказание платных стоматологических услуг.....	17
2. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ГАРАНТИИ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ	20
3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА	24
4. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ И ВЫДАЧЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.....	25
5. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ	25
6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОБРАЩЕНИЙ	26
7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	27
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	28

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.
- Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
- Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- Посетитель — посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.
- Несовершеннолетние лица — лица, в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

Настоящие Правила поведения пациентов в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» (далее – Правила) являются организационно – правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения правила поведения пациентов, порядок записи на прием к врачу стоматологического профиля, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей в автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» (далее - Учреждение, поликлиника), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Учреждением..

Настоящие 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 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Учреждении при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также сотрудников Учреждения. Соблюдение настоящих

Правил является обязательным.

Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан, а также медицинского персонала при посещении Учреждения.

Учреждение является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-01193-86/00342780 от 20.12.2018 г. выданной Службой по контролю и надзору в сфере здравоохранения ХМАО-Югры

График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

График работы Учреждения:

Прием пациентов осуществляется в две смены с 8.00 час до 21.00 час.

В субботные дни с 09.00 час до 18.00 час

В воскресные дни с 09.00 час до 14.00 час.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача Учреждения.

Режим работы Учреждения утверждается главным врачом.

В соответствии с Приказом Минздрава РФ от 02.04.2014 г. №148н, Приказом Депздрава ХМАО-Югры от 20.11.2019 г. №1417, приказом Депздрава ХМАО-Югры №95 от 27.01.2025г, в целях повышения эффективности доступности оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому и детскому населению, повышения уровня удовлетворенности пациентов оказывается неотложная (ургенная) стоматологическая медицинская помощь

Экстренная неотложная стоматологическая помощь взрослому и детскому населению на территории г.Пыть-Ях оказывается в ночное и нерабочее время, с 22:00 час. до 06:00 час. ургентными сотрудниками учреждения: врачами-стоматологами всех специальностей и/или зубными врачами (дежурными врачами), согласно графика, на базе приемного отделения БУ «Пыть-Яхская окружная клиническая больница»).

Экстренная неотложная стоматологическая помощь оказывается жителям г.Пыть-Ях согласно алгоритма указанному в пункте 1.2 приложения 2 к приказу Депздрава ХМАО-Югры от 20.11.2019 г. №1417

Учреждение для взрослого и детского населения:

- организует и проводит профилактические медицинские осмотры и санацию полости рта взрослого и детского населения в школьных детских образовательных учреждениях, городском военкомате,

- оказывает неотложную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению при острых заболеваниях и травмах челюстно-лицевой области;

- оказывает доврачебную помощь и первичную специализированную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению при стоматологических заболеваниях и аномалиях челюстнолицевой области;

- организует диспансерное наблюдение взрослого и детского населения при стоматологических заболеваниях с оценкой уровня стоматологического здоровья;

- направляет в установленном порядке взрослое и детское население при стоматологических заболеваниях на стационарное лечение в специализированные челюстно-лицевые и (или) стоматологические отделения;

- проводит ортопедическое лечение взрослого населения с врожденными и приобретенными дефектами зубов, зубных рядов, альвеолярных отростков;

- проводит комплексное ортодонтическое лечение зубочелюстно-лицевых аномалий и деформаций;

- проводит экспертизу временной нетрудоспособности, выдачу листков нетрудоспособности;

- внедряет современные методы профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний челюстно-лицевой области;

- проводит санитарно-просветительную работу среди населения, в том числе с использованием средств массовой информации.

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 наличных средств граждан).

В Учреждении оказывается неотложная медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 1.1) и плановая медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 1.2).

Пациент может получить предварительную информацию о перечне оказываемых стоматологических услуг, их стоимости (для платных услуг, в т.ч. зубопротезирования), о порядке оплаты, режиме работы Учреждения и врачей-специалистов, гигиенистов стоматологических, уровне их профессиональной подготовки и другую интересующую его информацию в регистратуре Учреждения, на информационных стендах и официальном сайте Учреждения, у ответственных должностных лиц.

Учреждение гарантирует пациенту качество оказываемой стоматологической помощи в соответствии с действующими на территории РФ стандартами, протоколами, клиническими рекомендациями и руководствами оказания стоматологической помощи, неразглашение персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

1. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

1.1. Организация оказания неотложной стоматологической помощи

1.1.1. Оказание неотложной стоматологической помощи пациентам с острой болью осуществляется ежедневно в соответствии с регламентом работы учреждения.

В соответствии с п.п.7.1. раздела VII №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию.

Время прохождения диагностического обследования, а также время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания, это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания и продолжительность лечения (консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

1.1.2. Для получения неотложной стоматологической помощи в рабочее время, пациенту необходимо при себе иметь:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной документ;
- для ребенка – свидетельство о рождении ребенка и документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка),
- полис обязательного медицинского страхования (бумажная или электронная версия)
- СНИЛС.

1.1.3. В случае, если ребенок в сопровождении не законного представителя, должна быть представлена нотариально заверенная доверенность на право представлять интересы несовершеннолетнего.

1.1.4. Время прохождения диагностического обследования, а также время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания,

это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания и продолжительность лечения (консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

1.1.5. Незастрахованным в системе обязательного медицинского страхования гражданам оказание неотложной стоматологической помощи проводится в соответствии с федеральным законодательством.

1.2. Организация и оказание плановой стоматологической помощи

1.2.1. Плановая стоматологическая помощь оказывается только прикрепленным к Учреждению пациентам на основании их личного заявления.

1.2.2. В Учреждении получение информации о наличии свободной записи и предварительная запись первичных пациентов на прием к специалистам осуществляется через:

- электронную регистратуру Югры (er.dzhmao.ru);
- мобильное приложение для устройств с операционной системой Android и IOS («Госуслуги», «Госуслуги Югры»);
- портал государственных услуг (gosuslugi.ru);
- официальный сайт медицинской организации (www.stomatputyax.ru);
- предварительная запись через регистратуру по телефону (для льготных категорий граждан);
- запись лечащим врачом к другим специалистам стоматологического профиля Учреждения.

1.2.3. Электронные талоны размещаются:

- 11 (одиннадцатого) числа месяца на период с 16 до конца действующего месяца в 08:00;
- 26 (двадцать шестого) числа месяца на период с 01 по 15 число предстоящего месяца в 08:00.

1.2.4. Запись на прием к врачам, ведущим пародонтологический прием, ортопедический прием и ортодонтический прием осуществляется лечащим врачом или через регистратуру Учреждения при наличии направления от

лечащего врача, данных рентгенодиагностических исследований (ортопантомограммы/компьютерной томограммы при необходимости).

1.2.5. 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
- результат флюорографии.

Для записи на детский прием:

- свидетельство о рождении ребенка,
- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка,
- СНИЛС ребенка.

В случае, если ребенок в сопровождении не законного представителя, должна быть представлена нотариально заверенная доверенность на право представлять интересы несовершеннолетнего.

1.2.6. При записи пациенту рекомендуется указать свой контактный телефон с целью реализации п. 3.19 настоящих Правил.

1.2.7. При записи пациент имеет право выбора врача-специалиста.

1.2.8. Не допускается передавать талоны на прием к врачам-специалистам другим лицам.

1.2.9. Талоны на повторные приемы для продолжения лечения выдаются только лечащим врачом.

1.2.10. В Учреждении правом записи на прием к врачам-специалистам вне очереди обладают:

Граждане, относящиеся к категориям, предусмотренным ст. 14 - 19 и 21 ФЗ от 12.01.1995 года №5-ФЗ «О ветеранах»:

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;

- ветераны боевых действий, в том числе принимавшим участие (содействовавших выполнению задач) в специальной военной операции);
 - военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входившим в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее 6 месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
 - лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
 - лица, награжденные знаком «Житель осажденного Севастополя»;
 - лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»;
 - лица, 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 и ветеранов боевых действий;
 - награжденные знаком «Почетный донор России» в соответствии с Федеральным законом от 20 июля 2012 года №125-ФЗ «О донорстве крови и ее компонентов»;
 - граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющиеся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
 - дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
 - члены семей погибших участников специальной военной операции;
- Внеочередная медицинская помощь оказывается указанным выше категориям граждан при предъявлении удостоверения единого образца,

установленного федеральным законодательством, и при наличии медицинских показаний.

1.2.11. В Учреждении правом первоочередной записи на прием к врачам-специалистам обладают:

- 1) инвалиды I, II и III, в том числе маломобильные;
- 2) пациенты старше 70 лет;
- 3) жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района, где не оказывается стоматологическая помощь.

1.2.12. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться в Call - центр регистратуры: 8/3463/ 423-107, +7950 52 58 470.

1.2.13. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти не позднее, чем за 20 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для оформления первичной медицинской документации. Так же, в соответствии с действующим законодательством РФ, пациенту необходимо заполнить согласие на обработку персональных данных и заявление на прикрепление к Учреждению.

1.2.14. У кабинета лечащего врача/гигиениста стоматологического пациент должен быть не менее чем за 5 минут до приема.

1.2.15. На первичном приеме у врача-специалиста:

- пациент заполняет лист информированного добровольного согласия/отказа от медицинского вмешательства, анкету здоровья;
- пациенту проводятся следующие мероприятия: сбор жалоб и анамнеза заболевания, комплексный осмотр с регистрацией полученных результатов обследования в первичной медицинской документации, составление плана лечения и согласование его с пациентом, проведение рентгенодиагностики (при необходимости), оформление финансовых документов (договор, наряд на оказание платных медицинских услуг при необходимости). Если план лечения включает хирургический и терапевтические этапы, то в первую очередь, проводится хирургическое лечение. Талон на дальнейшее терапевтическое лечение выдается после проведения хирургического этапа.

Лечебные терапевтические мероприятия осуществляются на повторном приеме у врача специалиста терапевтического профиля.

1.2.16. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача/гигиениста стоматологического не менее чем за 5 минут до приема.

1.2.17. Прием врача-стоматолога может быть отменен по причине наличия у пациента:

- герпеса (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту),
- острых вирусных и бактериальных заболеваний ЛОР-органов и дыхательных путей (ангина, ларингит, фарингит и т.д.).

Женщинам желательно отказаться от визита к стоматологу в критические дни с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.

1.2.18. В случае опоздания пациента (при условии, что пациент не предупредил об этом лечащего врача/гигиениста стоматологического), опоздания Пациента более чем на 10 минут, запись может быть отменена без возможности переназначения и/либо Пациент может быть принят врачом только при наличии свободного времени в его расписании. В случае если Пациент чувствует, что не успевает на прием, рекомендуется сообщить об этом по телефону в регистратуру для переноса даты и времени следующего приема.

1.2.19. 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/ гигиенист стоматологический свяжется с пациентом (его законным представителем) и назначит другое удобное время приема.

1.2.20. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств и при условии, если пациент указывал свой контактный номер телефона, медицинский персонал Учреждения предупреждает об этом

пациента, связавшись по указанному контактному телефону. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

1.2.21. Поликлиника для связи с вами использует следующие номера мобильных телефонов: +79044660760, +79088860760, +79044860760

1.2.22. Все виды записи на прием в системе обязательного медицинского страхования представлены на схеме 1.

1.3. Особенности организации оказания стоматологической помощи в условиях школьных стоматологических кабинетов

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

1.3.2. Стоматологическая помощь в школьных стоматологических кабинетах оказывается по графику. При этом в каникулярное время, в активированные дни, в период карантина и другие дни, во время которых школьники не посещают образовательную организацию, стоматологический кабинет не работает.

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

1.3.4. Для получения медицинской помощи в стоматологическом кабинете необходимо заполнить следующие документы:

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

1.3.5. Если стоматологическая помощь оказывается в кабинете, расположенном в образовательной организации школьного и дошкольного образования, бланки вышеперечисленных документов раздаются классным

руководителем/ воспитателем законным представителям в начале учебного года.

1.3.6. 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 места регистрации.

1.3.7. Оказание плановой медицинской помощи иностранным гражданам осуществляется в соответствии с постановлением Правительства РФ от 06.03.2013 № 186 «Об утверждении Правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории Российской Федерации» на платной основе.

1.3.8. 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 (микрорайон 2а «Лесников», улица Сибирская, дом 6) и информирует рентгенолаборанта, что он направлен врачом школьного стоматологического кабинета.

1.3.9. Если составленный план лечения включает консультацию/ лечение врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта, врача-стоматолога-ортопеда и др., лечащий врач школьного стоматологического кабинета направляет пациента к необходимому специалисту стоматологического профиля.

1.3.10. Лечение осложненных форм кариеса (пульпита и периодонтита) постоянных зубов проводится в здании поликлиники (микрорайон 2а «Лесников», улица Сибирская, дом 6). Это объясняется необходимостью проведения рентгенологического контроля пломбирования корневых каналов.

1.3.11. Оказание платных стоматологических услуг (эстетические и реставрационные работы и др.) проводится после предварительной оплаты наряда в кассе Учреждения (микрорайон 2а «Лесников», улица Сибирская, дом 6, 2-й этаж (касса), в рабочие дни - с 08:00 до 21:00, перерыв с 13:30 до 14:00) и после предоставления врачу-специалисту школьного стоматологического кабинета оплаченного наряда.

1.4. Особенности организации иных видов лечебно-диагностических услуг

1.4.1. Рентгенологическое исследование проводится только по направлению лечащего врача.

1.4.2. При посещении рентгеновского кабинета необходимо снять верхнюю одежду и надеть на обувь бахилы.

1.4.3. При проведении рентгенологического исследования необходимо дожидаться приглашения в кабинет.

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

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

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

1.4.7. При проведении панорамной томографии и компьютерной томографии необходимо до входа в рентгеновский кабинет снять, при наличии, съёмные 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.

1.5. Оказание платных стоматологических услуг

1.5.1. Оказание платной стоматологической помощи на терапевтическом, хирургическом, детском, ортодонтическом и ортопедическом приемах ведется в соответствии с действующим законодательством и на основании «Положения по оказанию платных медицинских услуг населению и сторонним организациям автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» (далее – Положение).

1.5.2. Учреждение размещает данное Положение в общедоступном месте для пациентов, а также на официальном сайте Учреждения.

1.5.3. В Учреждении оказание ортопедической помощи лицам, не обладающим правом воспользоваться мерами социальной защиты в виде изготовления и ремонта зубных протезов, производится на платной основе с оформлением договора.

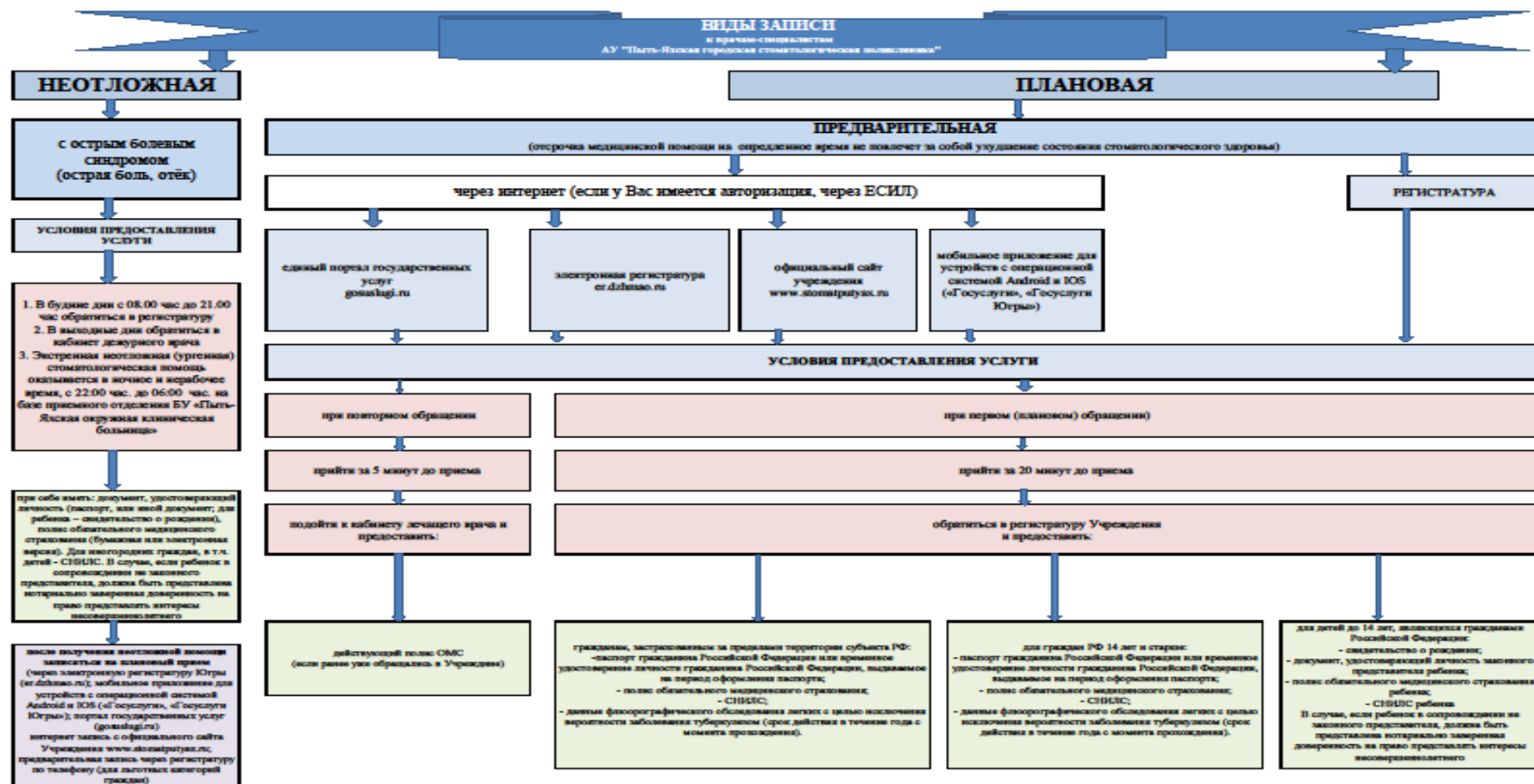
1.5.4. После проведения оплаты в кассе каждому пациенту в обязательном порядке выдается кассовый чек. В случае не заключения договора, невыдачи кассового чека необходимо обратиться к администрации поликлиники. При отсутствии оплаты через кассу Учреждения претензии по качеству оказанных услуг не принимаются.

1.5.5. Коррекция протезов, изготовленных в другой клинике, снятие и цементировка коронок, консультация в отделении платных медицинских услуг проводятся платно согласно действующему прейскуранту. Лицам, имеющим право воспользоваться мерой социальной поддержки в виде бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов, данные услуги оказываются бесплатно в соответствии с действующим «Порядком постановки в очередь на получение услуги в виде изготовления и ремонта зубных протезов категориям граждан, имеющих право на меры социальной поддержки».

1.5.6. В Учреждении оказание терапевтической, хирургической, ортодонтической стоматологической помощи на взрослом и детском приемах ведётся по полису обязательного медицинского страхования. Медицинские

услуги, не предусмотренные действующей Программой государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи на территории ХМАО – Югры, в том числе эстетические и реставрационные работы и др., оказываются на платной основе.

1.5.7. 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.



Электронные талоны размещаются:

- 11 (одиннадцатого) числа месяца на период с 16 до конца действующего месяца в 08:00
- 26 (двадцать шестого) числа месяца на период с 01 по 15 число предстоящего месяца в 08:00

2. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ГАРАНТИИ ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ

2.1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб, надеть бахилы.

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

2.3. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами.

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

2.5. Согласно требованиям Учреждения запрещено:

- проявлять любую форму агрессии в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;
- курить, употреблять алкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на территории Учреждения;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие;
- выносить за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;
- вести себя шумно, неадекватно, в том числе употреблять ненормативную лексику, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц (кроме собаки-поводыря)

В случае несоблюдения любого из вышеперечисленных требований пациенту может быть отказано в приеме.

Сопровождающим пациента лицам может быть отказано в доступе в помещения поликлиники при нарушении общих правил поведения в учреждении и нарушении общественного порядка.

2.6. Фото и видеосъемку в Учреждения можно вести с разрешения администрации Учреждения или вышестоящих организаций.

2.7. С целью антитеррористической безопасности, осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии на прилегающей территории, в коридорах и холлах Учреждения ведется видеозапись.

2.8. Пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, Учреждение оказывает только неотложную стоматологическую помощь при условии наличия жизнеугрожающего для пациента состояния. Учреждение отказывает в предоставлении плановой медицинской помощи вышеуказанным пациентам, т.к. в ходе медицинского вмешательства могут возникнуть осложнения со стороны организма пациента.

2.9. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться).

2.10. На приеме у специалиста:

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

2.10.2. Пациент обязан иметь при себе паспорт, свидетельство о рождении (для детей). Желательно иметь при себе компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

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

2.10.4. Перед визитом к врачу-стоматологу пациенту рекомендуется покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

2.10.5. За сутки до визита и непосредственно перед визитом к врачу-специалисту рекомендовано воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что может снизить эффективность обезболивающих препаратов), чеснока, лука.

2.10.6. В первое посещение пациенту необходимо 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.

2.10.7. Пациенту или законным представителям несовершеннолетних / недееспособных граждан необходимо информировать своего лечащего врача о принимаемых лекарственных препаратах в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента осложнений и аллергических реакций. 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 или кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на плод или своего ребенка.

2.10.8. Оказание медицинской помощи детям, в том числе проведение диагностических исследований, проводится только в присутствии их законных представителей.

2.10.9. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту стоматологического пациента, которая ведется как в бумажном, так и в электронном формате, является собственностью Учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента. Пациенту на основании его заявления может выдаваться копия (выписка) медицинской карты стоматологического пациента. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки, заверенной печатью Учреждения.

2.10.10. 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 возможной 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».

2.10.11. 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.

2.10.12. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, составление плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг Учреждения возможно только после консультации врача Учреждения или прохождении обследования именно в Учреждении.

2.10.13. Необходимым условием для получения положительного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены и правил приема медицинских препаратов.

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

2.11. 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.

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Несовершеннолетним гражданам и гражданам, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям, на основании документов, подтверждающих их права (свидетельство о рождении, паспорт, нотариально оформленная доверенность, решение суда).

3.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

3.3. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента

предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

3.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

3.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТА С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ И ВЫДАЧЕЙ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

4.1. Порядок ознакомления пациента с медицинской документацией и порядке выдачи копий медицинской документации регламентирован Положением о порядке ознакомления пациента с медицинской документацией и порядке выдачи копий медицинской документации автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»

5. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В УЧРЕЖДЕНИИ

5.1. Учреждение гарантирует качество оказания медицинской помощи в соответствии с действующим Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в медицинских организациях всех форм собственности Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Учреждения (главному врачу, заведующим отделениями) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

6.2. Порядок рассмотрения обращений граждан регламентирован Порядком рассмотрения обращений граждан в АУ «Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника» и разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» в редакции от 27.11.2017 года), Федеральным законом от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

6.3. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

6.4. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Учреждения.

6.5. По всем интересующим вопросам, по оказанию медицинской помощи в Учреждении Пациент можете обратиться к:

Заведующему лечебно-профилактическим отделением №1 – врачу-стоматологу-терапевту

Неждановой Юлии Владимировне
кабинет №6, контактный телефон:

[+7\(3463\)42-33-62](tel:+7(3463)42-33-62), [+7\(908\)8900313](tel:+7(908)8900313)

Главному врачу
Якушевой Светлане Борисовне

контактные телефоны:

+7(3463)42-33-38, +7(950) 5258450

(прием главного врача по личным вопросам
каждый вторник месяца с 15.00 час. до 17.00 час.
предварительная запись по телефону: 8/3463/42-33-60)

Посредством функционала «Обратная связь» на сайте www.stomatputyax.ru

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. В случае нарушения пациентами и/или иными Посетителями настоящих Правил работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, Пациентам и иным Посетителям Учреждения, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

