

ПРАВИЛА

поведения пациентов в бюджетном учреждении ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника»

(Выписка из приказа от 07.09.2018 №165

«Об утверждении «Правил поведения пациентов в Учреждении»

1. Общая информация

1.1. Настоящие Правила устанавливают правила записи, получения медицинской помощи и поведения пациентов в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее - Учреждение, поликлиника).

1.2. 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.

1.3. Учреждение для взрослого и детского населения:

1.3.1. проводит профилактические мероприятия и санацию полости рта по юридическим адресам в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности;

1.3.2. оказывает неотложную стоматологическую помощь при острых заболеваниях и травмах челюстно-лицевой области;

1.3.3. оказывает доврачебную и первичную специализированную медико-санитарную медицинскую помощь при стоматологических заболеваниях и аномалиях челюстно–лицевой области;

1.3.4. организует диспансерное наблюдение при стоматологических заболеваниях с оценкой уровня стоматологического здоровья;

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

1.3.6. проводит ортопедическое лечение врожденных и приобретенных дефектов зубов, зубных рядов, альвеолярных отростков;

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

1.3.8. проводит экспертизу временной нетрудоспособности, выдачу листов нетрудоспособности;

1.3.9. направляет на медико-социальные экспертные комиссии лиц с признаками стойкой утраты трудоспособности;

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

1.3.11. проводит санитарно-просветительную работу среди населения, в том числе с привлечением среднего медицинского персонала, в том числе с использованием средств массовой информации;

1.4. 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 средств расчет граждан).

1.5. В Учреждении оказывается плановая медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 3) и неотложная медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 2).

1.6. 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.

1.7. 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.

2. Оказание неотложной стоматологической помощи

2.1. Оказание неотложной стоматологической помощи с острым болевым синдромом осуществляется ежедневно в кабинете неотложной помощи. Кабинет неотложной помощи работает круглосуточно. Технические перерывы: 06-00 до 08-00 часов, 13-30 до 14-00 часов, 20-00 до 22-00 часов.

2.2. При посещении поликлиники во внерабочее время (в рабочие дни после 22.00, а также в выходные и праздничные дни) пациенту необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность (паспорт, или иной документ) (для ребенка – свидетельство о рождении), полис обязательного медицинского страхования (бумажная или электронная версия). Для иногородних граждан, в т.ч. детей, СНИЛС. Если пациент обращается повторно после ранее оказанной в Учреждении или иной медицинской организации неотложной стоматологической помощи,

необходимо иметь на руках выписку из амбулаторной истории болезни стоматологического пациента, ранее выданной врачом.

3. Запись на прием к врачам-специалистам

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

3.2. В Учреждении существуют следующие виды записи на плановый прием:

- через интернет-ресурс «Электронная регистратура»,
- через портал государственных услуг,
- через мобильное приложение «Госуслуги ХМАО»,
- мобильное приложение «Электронный кабинет пациента»,
- интернет запись с официального сайта Учреждения,
- по терминалу,
- Call- центр БУ «Медицинский информационно–аналитический центр»,
- предварительная запись через регистратуру.

3.3. Запись на прием к врачам, ведущим пародонтологический прием, ортопедический прием и ортодонтический прием осуществляется только через регистратуру Учреждения при наличии направления от лечащего врача, данных рентгенодиагностических исследований (ортопантограмма/ компьютерной томографии (при необходимости)) и санационного талона.

3.4. При оформлении первичной медицинской документации осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов: действующий полис ОМС (бумажная или электронная версия), паспорт, СНИЛС и результаты флюорографии. Для записи на детский прием – свидетельство о рождении ребенка и его СНИЛС.

3.5. При записи пациенту рекомендуется указать свой контактный телефон с целью реализации п. 3.20 настоящих Правил.

3.6. При записи пациент имеет право выбора врача-специалиста и удобное для себя время приема.

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

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

3.9. Запись через регистратуру на предварительное лечение осуществляется при личном присутствии пациента.

3.10. 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 N 5-ФЗ "О ветеранах":

- инвалиды войны;
- участники Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- военнослужащие, проходившим 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, 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 N 125-ФЗ "О донорстве крови и ее компонентов".

- граждане России, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации и являющимся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 года N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы".

- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

Внеочередная медицинская помощь оказывается указанным выше категориям граждан при предъявлении удостоверения единого образца, установленного федеральным законодательством, и при наличии медицинских показаний.

3.11. В Учреждении правом первоочередной записи на прием к врачам–специалистам обладают:

- 1) инвалиды I и II группы, в том числе маломобильные;

- 2) пациенты старше 70 лет;

- 3) беременные женщины;

- 4) дети от 0 до 3 лет;

- 5) семьям, имеющие в составе 4х детей и более;

- 6) жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района, где не оказывается стоматологическая помощь.

3.12. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться в Call - центр регистратуры 960-760.

3.13. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 20 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для оформления первичной медицинской документации (истории болезни).

3.14. На первичном приеме у врача-специалиста 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). Лечебные мероприятия осуществляются на повторном приеме у врача-специалиста.

3.15. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача/гигиениста стоматологического за 5 минут до приема. Амбулаторная история болезни стоматологического пациента (далее - медицинская карта) уже будет находиться в кабинете у лечащего врача.

В случае, если лечащий врач записал пациента на консультацию/ лечение к другому врачу – специалисту/ гигиенисту стоматологическому Учреждения, медицинская карта передается к указанному специалисту.

3.16. 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.

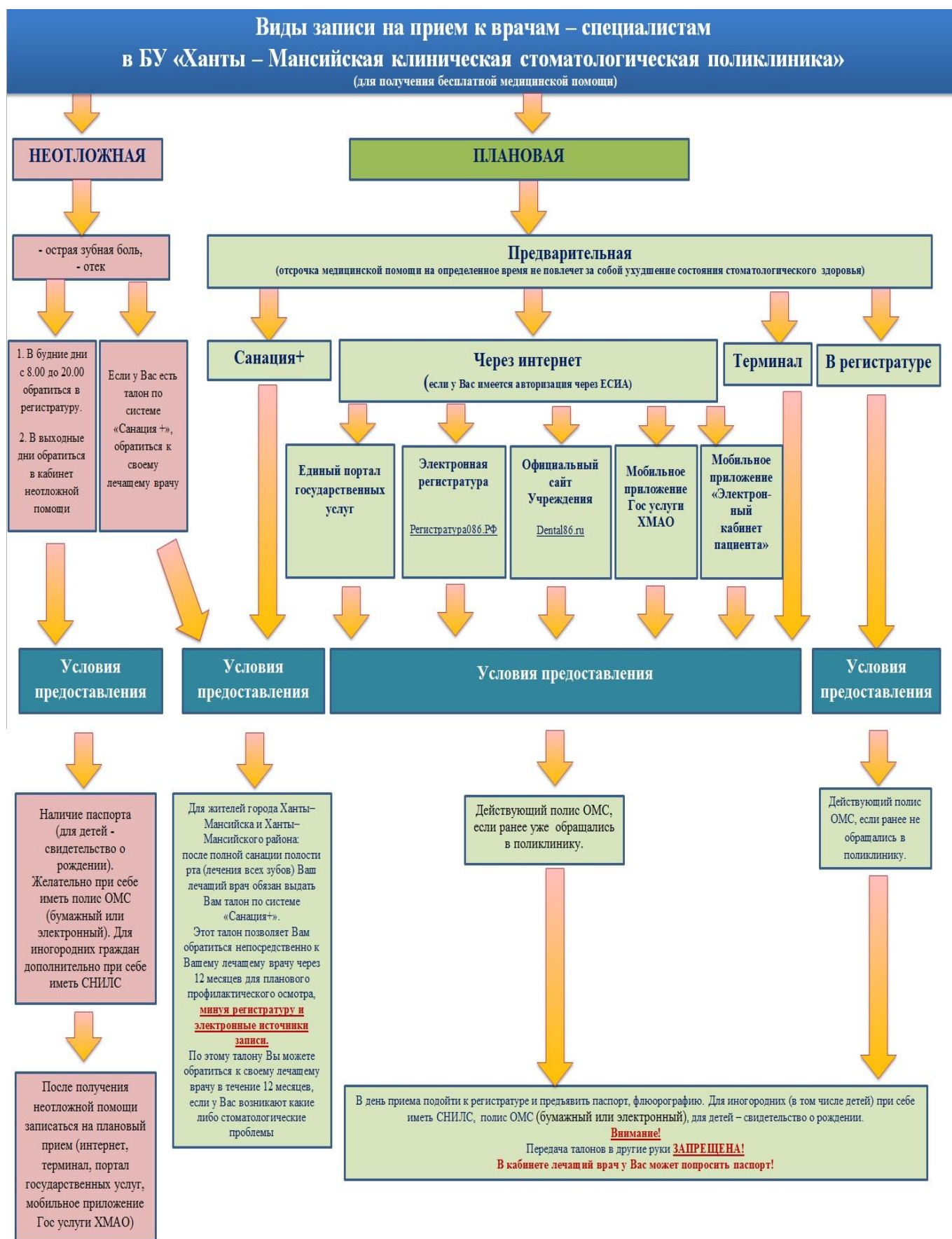
3.17. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача/ гигиениста стоматологического или опоздал более, чем на 15 минут, запись может быть отменена без возможности переназначения.

3.18. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае необходимости отмены самого визита), пациент должен предупредить заранее лечащего врача/ гигиениста стоматологического или медицинских регистраторов (телефоны указаны на талоне) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист/ гигиенист стоматологический назначит другое удобное для пациента время визита.

3.19. 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 контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

3.20. В Учреждении имеется запись на профилактические осмотры врачей-специалистов по системе «Санация +». После проведенного лечения зубов лечащий врач обязан выдать пациенту «Санационный талон», который позволяет пациенту в течение 12 месяцев, минуя регистратуру Учреждения, попасть на профилактический осмотр к своему лечащему врачу. Для этого пациенту необходимо в указанный на обратной стороне «Санационного талона» месяц позвонить по указанному телефону и уточнить дату и время приема у своего лечащего врача. В случае, если пациент не обратился в указанный срок, он теряет право профилактического осмотра.

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



4. Правила пребывания пациентов и гарантии получения медицинской помощи в Учреждении

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

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 в тамбуре 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 бестактности в их адрес. Их поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

4.5. 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, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц.

В случае несоблюдения любого из вышеперечисленных требований Учреждение имеет право отказать пациенту в приеме.

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

4.7. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики и медицинской деонтологии в Учреждении во всех лечебных кабинетах и регистратуре ведется аудио и видеозапись.

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

4.9. 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).

4.10. На приеме у специалиста:

4.10.1. 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 указания.

4.10.2. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования (бумажная или электронная версия), свидетельство о рождении (для детей). Желательно иметь при себе компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

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

4.10.4. 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.

4.10.5. 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. Так же, в соответствии с действующим законодательством РФ, пациенту необходимо заполнить лист информированного добровольного согласия/отказа от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных и заявление на прикрепление к Учреждению.

4.10.6. 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.

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

4.10.8. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную историю болезни стоматологического пациента. История болезни стоматологического пациента является

собственностью Учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, а потом передается в архив Учреждения. Пациенту на основании его заявления может выдаваться копия амбулаторной истории болезни. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки заверенной печатью Учреждения.

4.10.9 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 конференц-зале Учреждения с обязательной видео и аудио регистрацией 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».

4.10.10. 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.

4.10.11. 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.

4.10.12. 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.

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

4.10.14. 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.

4.10.15. С целью дальнейшего улучшения качества и доступности услуг лечащий врач или медицинская сестра могут попросить пациента заполнить «Анкету пациентов и посетителей БУ «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника». Бланк этой анкеты также размещен на официальном сайте Учреждения www.dental86.ru - пациент может самостоятельно заполнить данную анкету.

5. Оказание платных услуг

5.1. Оказание платных услуг в Учреждении ведется в соответствии с действующим Положением об организации платного приема.

5.2. Оказание платной стоматологической помощи на терапевтическом, хирургическом, детском, ортодонтическом и ортопедическом приемах ведется в соответствии с действующим законодательством и на основании «Положения о порядке предоставления платных медицинских услуг в бюджетном учреждении ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее – Положение).

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

5.4. 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. При этом каждому пациенту, внесшему деньги через кассу (часы работы понедельник – пятница с 8.00 – 20.00 перерыв 13.30 – 14.00), в обязательном порядке выдается кассовый чек. В случае не заключения договора, невыдачи кассового чека необходимо обращаться к администрации поликлиники. Отдельная плата за стоматологические материалы и услуги на всех видах приема не предусмотрена.

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 пользования 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».

5.6. В Учреждении оказание терапевтической, хирургической, ортодонтической (детям до 18 лет) стоматологической помощи на взрослом и детском приемах оказывается по полису обязательного медицинского страхования на бесплатной основе. В отдельных случаях, не предусмотренных действующей Программой государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи на территории ХМАО-Югры, и за фотополимерный материал для постановки пломбы СОМ (взрослым и детям), химический материал при постановке пломб ХОМ (лицам старше 18 лет) и др., по его согласию производится оказание стоматологических услуг на платной основе. При этом каждому пациенту, внесшему деньги через кассу, в обязательном порядке выдается кассовый чек.

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.

5.8. Претензии по качеству медицинских услуг и работ, оказанных за наличный расчет граждан, не принимаются без предъявления финансовых документов (чек, договор).

6. Гарантии качества оказания медицинской помощи в Учреждении

6.1. 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.

7. Заключительные положения

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