

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач



В.А.Казакова

## **ПРАВИЛА**

**поведения пациентов бюджетном учреждении ХМАО – Югры**

**«Ханты-Мансийская клиническая стоматологическая поликлиника»**

### **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 организует и проводит профилактических медицинских осмотры и санацию рта взрослого и детского населения в учреждениях среднего, высшего профессионального образования, городском военкомате; оказывает экстренную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению при острых заболеваниях и травмах челюстно-лицевой области; оказывает первичную медико-санитарную и специализированную стоматологическую помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях; организует диспансерное наблюдение за взрослым и детским населением 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 приобретенными дефектами зубов, зубных рядов, альвеолярных отростков; проводит комплексное ортодонтическое лечение взрослого и детского населения с зубочелюстно-лицевыми

аномалиями и деформациями; проводит экспертизу временной нетрудоспособности, выдачу листков нетрудоспособности, направляет в медико-социальные экспертные комиссии лиц с признаками стойкой утраты трудоспособности; внедряет современные методы профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний челюстно-лицевой области; проводит санитарно-просветительскую работу среди населения, в том числе с привлечением среднего медицинского персонала, с использованием средств массовой информации;

1.4. Медицинская помощь в Учреждение пациентам оказывается как бесплатно (в системе обязательного медицинского страхования), так и платно (по договорам со страховыми медицинскими организациями, иными организациями, за наличный расчет граждан).

1.5. Оказание квалифицированной стоматологической помощи в Учреждении осуществляется с 8.00 до 20.00 с понедельника по пятницу. Суббота и воскресенье – выходной день. Оказание неотложной помощи пациентам осуществляется ежедневно и круглосуточно.

1.6. 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, информационных стендах учреждения и официальном сайте, информационном справочнике (терминале).

1.7. Учреждение гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

## **2. Оказание неотложной помощи**

2.1. Прием пациентов с острой зубной болью осуществляется круглосуточно в кабинете неотложной помощи. При посещении поликлиники в нерабочее время (после 20.00, в выходные и праздничные дни) пациенту необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования.

## **3. Запись на прием к врачам-специалистам**

3.1. В Учреждении существует плановая запись (в регистратуре, по терминалу, на официальном сайте учреждения) и предварительная запись на все виды стоматологической помощи.

3.2. Ежедневно у регистратуры размещается информация о количестве талонов к специалистам Учреждения.

3.3. Запись пациентов на прием к специалистам через регистратуру осуществляется с 7.00.

3.4. Запись пациентов на прием (исключая льготные категории) осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов: для взрослого населения - документа, удостоверяющего личность, оригинала полиса обязательного медицинского страхования, данных флюорографического обследования легких; для детского населения – паспорт одного из родителей, оригинала полиса обязательного медицинского страхования ребенка.

3.5. При записи пациент обязан дать свой контактный телефон с целью реализации п. 3.19 настоящих Правил.

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

3.7. Не допускается передавать талоны на повторное посещение другим лицам.

3.8. В случае записи на прием к специалистам через терминал или официальный сайт Учреждения пациент обязан накануне визита по т. 351-744, 32-07-45, 351-750 позвонить и подтвердить факт визита к врачу-специалисту. В случае не подтверждения явки запись аннулируется.

3.9. Запись на предварительное лечение осуществляется в регистратуре Учреждения при личном присутствии пациента. Пациенту назначают день явки к необходимому специалисту стоматологического профиля. Накануне визита по т. 351-744, 32-07-45, 351-750 пациенту необходимо позвонить и подтвердить факт визита к врачу-специалисту. В этот день пациенту назначают точное время приема к врачу-специалисту. В случае, если пациент не подтвердил свой визит к врачу, его запись аннулируется. Вся информация о предварительной записи размещена на талоне, который выдается в регистратуре поликлиники.

3.10. Участники ВОВ, инвалиды ВОВ, вдовы участников ВОВ и лица, награжденные нагрудным знаком «Житель блокадного Ленинграда» в поликлинике принимаются вне очереди.

3.11. На предоставление внеочередной стоматологической помощи имеют право следующие категории граждан:

- инвалиды I и II группы;
- пациенты старше 70 лет;
- беременные женщины;
- дети от 0 до 3 лет;
- члены семей погибших (умерших) участников боевых действий;
- жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района, где не оказывается стоматологическая помощь;
- на детский прием – семьи, имеющих 4-х и более детей.

- 3.12. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться к старшей медицинской сестре регистратуры 351-744, 32-07-45, 351-750.
- 3.13. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 20 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для нахождения/оформления первичной медицинской документации (истории болезни), оформления согласия на обработку персональных данных, заявления на прикрепление к Учреждению.
- 3.14. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача за 5 минут до приема.
- 3.15. Прием врача-стоматолога может быть отменен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях горла и дыхательных путей, таких как ангина, ларингит, фарингит. Женщинам следует отказаться от похода к стоматологу в критические дни с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.
- 3.16. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача или опоздал более, чем на 5 минут, запись может быть отменена без возможности переназначения.
- 3.17. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае необходимости отмены самого визита) пациент обязан предупредить лечащего врача или медицинских регистраторов (телефоны указаны на талоне) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое удобное время для визита.
- 3.18. Если пациент заблаговременно не предупредил об отмене приема, запись аннулируется. В этом случае пациент записывается на дальнейшее лечение повторно через регистратуру/терминал/официальный сайт Учреждения.
- 3.19. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств и в случае, если пациент предоставлял свой контактный телефон, медицинский персонал Учреждения предупреждает об этом пациента при первой возможности, 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 через 6 месяцев, минуя регистратуру Учреждения, попасть на профилактический осмотр к своему лечащему врачу. Для этого пациенту необходимо в указанное на обратной стороне «Санационного талона +» время позвонить по

указанному телефону и уточнить дату и время приема у своего лечащего врача. В случае, если пациент не отзвонился в указанный срок, он утрачивает право профилактического осмотра.

#### **4. Правила пребывания и гарантия получения медицинской помощи в Учреждении**

5.1. Пациент, который зашел в Учреждение, обязан снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб, надеть бахилы.

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

5.3. 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.

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

5.5. Согласно требованиям Учреждения запрещено:

- проявлять любую форму агрессии в помещениях Учреждения и на прилегающих территориях;
- 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, нестандартно, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц.

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

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

5.7. 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.

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

5.9. На приеме у специалиста:

5.9.1. 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.

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

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

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

5.9.5. 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).

5.9.6. 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 от медицинского вмешательства.

5.9.7. Пациент обязан информировать своего лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает сейчас. 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.

5.9.8. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в историю болезни стоматологического пациента. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, оказанным лечением в истории болезни. История болезни стоматологического пациента является собственностью Учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, а потом хранится в архиве Учреждения в течение 5 лет. Пациентам по требованию

может выдаваться только копия истории болезни. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки заверенной печатью Учреждения.

5.9.9. 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.

5.9.10. 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.

5.9.11. 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.

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

## **6. Оказание платных услуг**

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

6.2. В поликлинике 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 – 20.00 перерыв 13.30 – 14.00), в обязательном порядке выдается кассовый чек. В случае не заключения договора, не выдачи кассового чека необходимо обращаться к администрации поликлиники. Отдельная плата за стоматологические материалы и услуги на ортопедическом приеме не предусмотрена.

6.3. Коррекция протезов, изготовленных в другой клинике, снятие и цементировка коронок, консультация в ортопедическом отделении проводятся платно согласно действующего прейскуранта. Лицам, имеющим право пользования мерой социальной защиты в виде льготного протезирования, данные услуги оказываются бесплатно при предъявлении паспорта и документа, подтверждающего данную льготу.

6.4. В поликлинике оказание терапевтической и хирургической стоматологической помощи на взрослом и детском приеме оказывается 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), и за фотополимерный материал для постановки пломбы (пломба СОМ), 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 – 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 бесплатном приеме не предусмотрена.

6.5. Претензии по качеству работы, оказанных за наличный расчет граждан, не принимаются без предъявления финансовых документов (чек, договор).

## **7. Гарантии качества оказания медицинской помощи в Учреждении**

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

## **8. Заключительные положения**

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