

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 поликлиника»

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
от 01 октября 2021 г. №10-0003
введено в действие с 01 октября 2021 г.

город Пыть-Ях

СОДЕРЖАНИЕ

Общая информация.....	3
1 Порядок обращения пациентов в Учреждение.....	5
2 Права и обязанности Пациента.....	10
3 Правила пребывания Пациентов/Посетителей в Учреждении.....	12
4 Оказание неотложной стоматологической помощи.....	15
5 Оказание плановой стоматологической помощи.....	15
6 Первичный/плановый прием.....	19
7 Оказание платных стоматологических услуг.....	21
8 Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.....	21
9 Порядок ознакомления Пациента с медицинской документацией и выдачей медицинской документации.....	23
10 График работы Учреждения.....	23
11 Порядок рассмотрения споров, обращений.....	24
12 Ответственность.....	25
Заключительные положения.....	26

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 29.11.2010 года №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.

В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» каждый человек обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

Медицинская помощь в Учреждении оказывается

- бесплатно (в системе обязательного медицинского страхования);
- платно (по договорам возмездного оказания медицинских услуг, по договорам добровольного медицинского страхования со страховыми организациями, а также по договорам с иными организациями).

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

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Учреждения, а также на сайте Учреждения в сети «Интернет» www.stomatputyax.ru.

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.

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В УЧРЕЖДЕНИЕ

1.1. Учреждение является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-86-01-003201 от 20.12.2018г. выданной Службой по контролю и надзору в сфере здравоохранения ХМАО-Югры. Учреждение 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 челюстно-лицевой 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 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.

1.2. В Учреждении оказывается плановая медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 4) и неотложная медицинская помощь (порядок предоставления прописан в разделе 3).

1.3. 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);
- терминал, расположенный в холле Учреждения;
- регистратуру Учреждения.

1.4. 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.

1.5. Запись на прием к врачам, ведущим парадонтологический, ортопедический и ортодонтический приемы осуществляется только через регистратуру учреждения.

1.6. Запись пациентов на прием, осуществляющаяся в регистратуре поликлиники, производится при непосредственном присутствии пациента, наличии направления к вышеуказанным специалистам, в т.ч. оригиналов всех необходимых документов:

1.6.1. для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС;
- данные флюорографического обследования легких с целью исключения вероятности заболевания туберкулезом (срок действия в течение года с момента прохождения).

1.6.2. для детей после государственной регистрации рождения и до четырнадцати лет, являющихся гражданами Российской Федерации:

- свидетельство о рождении;
- документ, удостоверяющий личность законного представителя ребенка;
- полис обязательного медицинского страхования ребенка;
- СНИЛС ребенка.

1.6.3. для оказания медицинской помощи гражданам, застрахованным за пределами территории субъекта Российской Федерации:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС;
- данные флюорографического обследования легких с целью исключения вероятности заболевания туберкулезом (срок действия в течение года с момента прохождения).

Желательно иметь при себе компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

1.7. 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 другую интересующую его информацию в регистратуре Учреждения, на информационных стендах и официальном сайте Учреждения.

1.8. При записи на прием Пациент имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема.

1.9. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться в регистратуру по телефону: 8(3463) 42-31-07; +7950 52 58 470;

1.10. Все виды записи на прием к врачам специалистам Учреждения представлены на схеме 1.

**ВИДЫ ЗАПИСИ
к врачам-специалистам
АУ "Пыть-Яхская городская стоматологическая поликлиника"**

НЕОТЛОЖНАЯ

ПЛАНОВАЯ

с острым болевым синдромом
(острая боль, отёк)

ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ

(отсрочка медицинской помощи на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния стоматологического здоровья)

**УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
УСЛУГИ**

1. В будние дни с 08.00 час до 20.00 час
обратиться в регистратуру
2. В выходные дни обратиться в
кабинет дежурного врача

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.

**после получения неотложной помощи
записаться на плановый прием**
(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)
интернет запись с официального сайта
Учреждения www.stomatputyah.ru;
предварительная запись через регистратуру
по телефону (для льготных категорий
граждан)

через интернет
(если у Вас имеется авторизация, через ЕСИЛ)

ТЕРМИНАЛ

РЕГИСТРАТУРА

единый портал
государственных услуг
gosuslugi.ru

электронная
регистратура
er.dzhmao.ru

официальный сайт
учреждения
www.stomatputyah.ru

мобильное приложение
для устройств с
операционной
системой Android и IOS
 («Госуслуги»,
«Госуслуги Югры»)

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

При повторном обращении

При первом (плановом) обращении

прийти за 5 минут до приема

прийти за 20 минут до приема

подойти к кабинету лечащего врача
и предоставить:

обратиться в регистратуру Учреждения
и предоставить:

действующий полис ОМС
(если ранее уже обращались в
Учреждение)

гражданам, застрахованным за пределами
территории субъекта РФ:
- паспорт гражданина Российской Федерации
или временное удостоверение личности
гражданина Российской Федерации,
выдаваемое на период оформления паспорта;
- полис обязательного медицинского
страхования;
- СНИЛС;
- данные флюорографического обследования
легких с целью исключения вероятности
заболевания туберкулезом (срок действия в
течение года с момента прохождения).

для граждан РФ 14 лет и старше:
- паспорт гражданина Российской
Федерации или временное
удостоверение личности гражданина
Российской Федерации, выдаваемое на
период оформления паспорта;
- полис обязательного медицинского
страхования;
- СНИЛС;
- данные флюорографического
обследования легких с целью
исключения вероятности заболевания
туберкулезом (срок действия в течение
года с момента прохождения).

для детей до 14 лет, являющихся
гражданами Российской Федерации:
- свидетельство о рождении;
- документ, удостоверяющий личность
законного представителя ребенка;
- полис обязательного медицинского
страхования ребенка;
- СНИЛС ребенка.

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. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право:

- на охрану здоровья, а также оказание доступной и качественной медицинской помощи;
- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на получение в доступной для него форме имеющейся в Учреждении информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведениях о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;
- на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на

получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

– при возникновении любых интересующих его вопросов обратиться к заведующему отделением структурного подразделения, при отсутствии положительного результата – к главному врачу.

2.2. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

2.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

2.4. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

2.5. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

2.6. Пациент обязан:

– В первое посещение заполнить опросник для сбора анамнеза Пациента - врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергических реакций.

– Заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства.

- Информировать лечащего врача о нахождении на лечении в стационаре и о 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 лечащего врача об этом и иметь при себе лекарственный препарат, который купирует возникающее тяжелое состояние.
- Уведомить врача о беременности и кормлении грудью для исключения какого-либо воздействия на своего ребенка (для женщин).
- Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут повлиять на качество оказываемых услуг.
- Соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи.
- Относиться с уважением ко всему персоналу Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.
- Относиться бережно к имуществу учреждения, при обнаружении источников пожара, угрожающих общественной безопасности, должен незамедлительно сообщить об этом персоналу учреждения.

3. ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ В УЧРЕЖДЕНИИ

3.1. Пациент/Посетитель обязан соблюдать режим работы Учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной

безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим и настоящие Правила

3.2. Пациенту/Посетителю необходимо снять верхнюю одежду и сдать ее в гардероб

3.3. Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные в верхней одежде пациента, а также за вещи, оставленные без присмотра.

3.4. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в Учреждении ведется аудио- и видео- запись

3.5. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами, а также с другими крупногабаритными предметами. Детские коляски необходимо оставлять в тамбуре центрального входа

3.6. Согласно требованиям Учреждения, Пациентам и Посетителям **запрещено:**

- Проявлять любую форму агрессии в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;
- Проносить в помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в служебные помещения Учреждения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения Администрации;
- Курить, употреблять различной крепости алкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на прилегающей территории Учреждения

- Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- пытаться вынести за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях объявления без разрешения Администрации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения Администрации Учреждения;
- Находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- Проходить в помещения Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- Приводить или приносить в Учреждение животных, птиц;
- 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.

3.7. Пациенту рекомендовано:

- Непосредственно перед визитом к врачу-стоматологу провести гигиену полости рта и языка.
- Прийти на прием к врачу-стоматологу, не испытывая чувство голода.
- За сутки до визита к врачу-стоматологу необходимо воздержаться от приема алкоголя, не употреблять в пищу продукты питания со специфическим запахом (чеснок, лук).

4. ОКАЗАНИЕ НЕОТЛОЖНОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Оказание неотложной стоматологической помощи пациентам с острым болевым синдромом осуществляется ежедневно в соответствии с регламентом работы учреждения.

4.2. 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.

4.3. 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.

5. ОКАЗАНИЕ ПЛАНОВОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

5.1. Плановая стоматологическая помощь оказывается прикрепленным к учреждению пациентам на основании их личного заявления, а также иногородним гражданам РФ, иностранным гражданам в порядке оказания как неотложной, так и плановой медицинской помощи.

5.2. В учреждении существуют следующие виды записи на плановый прием:

- через интернет-ресурс «Электронная регистратура»;
- через портал государственных услуг;
- через мобильное приложение «Госуслуги ХМАО»;
- интернет запись с официального сайта Учреждения;
- предварительная запись через регистратуру по телефону (для льготных категорий граждан);

– запись лечащим врачом к другим специалистам стоматологического профиля Учреждения.

5.3. Запись на прием к врачам, ведущим парадонтологический, ортопедический и ортодонтический приемы осуществляется только через регистратуру учреждения.

5.4. 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;
- 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 «Жителю 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 20.07.2012 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;

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

5.6. В учреждении правом первоочередной записи на прием к врачам-специалистам обладают:

- Инвалиды I и II группы;
- Пациенты старше 70 лет;
- Беременные женщины;
- Дети от 0 до 3 лет;
- Семьи, имеющие 4 и более детей;
- Жители населенных пунктов Ханты-Мансийского района, где не оказывается стоматологическая помощь;

5.7. При записи пациенту рекомендуется указать свой действующий контактный телефон. При отказе от предоставления данной информации Учреждение снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента об изменениях в расписании врача.

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

5.9. Пациент должен посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком его работы, указанным в направлении (талоне) датой и временем.

5.10. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае отмены самого визита), пациент обязан предупредить заранее медицинских регистраторов (телефоны указаны на талоне) не менее, чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое время визита.

5.11. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 15 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для актуализации данных и/или оформления медицинской документации пациента. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование и лечение качественно, в заранее запланированный промежуток времени.

5.12. В случае опоздания Пациента более чем на 10 минут, 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.

5.13. Если Пациент не может прийти в назначенное время (в случае отмены самого визита), Пациент обязан предупредить заранее медицинских регистраторов (по телефонам указанным на сайте Учреждения) не менее, чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое время визита.

5.14. При повторном посещении Пациент должен прийти к кабинету лечащего врача за 5 минут до приема. Медицинская карта Пациента уже будет находиться в кабинете у лечащего врача.

5.15. В случае, если лечащий врач записал Пациента на консультацию/лечение к другому врачу-специалисту Учреждения, медицинская карта также уже будет находиться в кабинете у лечащего врача.

5.16. Прием врача-стоматолога может быть отменен по причине наличия у Пациента:

- Герпеса (если только данное заболевание не 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;

5.17. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств и при условии, если пациент указывал свой конкретный 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 время.

6. ПЕРВИЧНЫЙ / ПЛАНОВЫЙ ПРИЕМ

6.1. 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.

6.2. В первое посещение пациенту необходимо заполнить Опросник для сбора анамнеза пациента. Врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции. Также в соответствии с действующим законодательством РФ пациенту необходимо заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства.

6.3. 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.

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

6.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту стоматологического больного. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, оказанным лечением. 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 медицинской карты стоматологического больного. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки, заверенной печатью Учреждения.

6.6. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, проведенным лечением. Для этого пациент в свободной форме оформляет заявление на имя главного врача Учреждения. Пациент обязан знакомиться с первичной медицинской документацией аккуратно и бережно. Представитель администрации Учреждения вносит данные в «Журнал ознакомления пациента с медицинской документацией».

6.7. 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 проведение медицинских манипуляций.

6.8. 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.

6.9. 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.

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

6.11. Только при соблюдении пациентами вышеуказанных 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.

7. ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

7.1. 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).

8. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

8.1. 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).

8.2. 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.

8.3. 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.

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

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

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

9.1. 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»

10. ГРАФИК РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ

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

10.2. 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.

10.3. Режим работы Учреждения утверждается главным врачом.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ, ОБРАЩЕНИЙ

11.1. 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.

11.2. 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 2011года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

11.3. 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.

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

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

Заведующей лечебно профилактическим отделением №1

Неждановой Юлии Владимировне

кабинет №6, контактный телефон:

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

Заведующей лечебно профилактическим отделением №2

Гергенредер Татьяне Иосифовне

кабинет №6, контактный телефон:

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

Заведующему ортопедическим отделением

Полищук Евгению Михайловичу

кабинет №2, контактный телефон:

[+7\(3463\)42-31-49](tel:+7(3463)42-31-49)

Главному врачу

Якушевой Светлане Борисовне

контактные телефоны:

[+7\(3463\)42-33-38](tel:+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 электронной связи E-mail linelia07@rambler.ru

либо функционалу «Обратная связь» на сайте www.stomatputyax.ru

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

12.1. 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.

12.2. 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.