



**МБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1
г. РОСТОВА-НА-ДОНУ»**

П Р И К А З

14.10.2021г.

№ 171

г. Ростов-на-Дону

**«О предоставлении медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1
г. Ростова-на-Дону»»**

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», другими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, и в целях более полного удовлетворения потребности граждан в медицинской помощи,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила оказания медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону» (Приложение №1 к настоящему приказу).
2. Начальнику отдела кадров Илли А.И. в срок до 19.10.2021г. ознакомить с настоящим приказом под роспись заведующих отделениями.
3. Заведующим отделениями ознакомить подчиненных им медицинских работников под роспись в листах ознакомления, которые представить начальнику отдела кадров Илли А.И. в срок до 25.10.2021г.
4. Приказ от 24.05.2019г. № 225 «О предоставлении медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону» считать утратившими силу.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В. Задорожний

приложение №1 к приказу
№ 171 от 14.10.2021г.

**Правила оказания медицинской помощи
в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1
г. Ростова-на-Дону»**

1. Общие положения

1.1. Правила оказания медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», другими нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, и обязательны для всех пациентов и посетителей поликлиники.

1.3. МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону» (далее – учреждение, поликлиника) оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией, выданной министерством здравоохранения Ростовской области.

1.4. Медицинская помощь оказывается учреждением в соответствии с утвержденными стандартами и порядками медицинской помощи, с применением сертифицированных и разрешенных к применению инструментов и материалов (препаратов) и с использованием современных технологий лечения.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования гражданам в порядке и на условиях, предусмотренных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ростовской области.

2.2. Поликлиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», и «Положением о предоставлении платных медицинских услуг МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону».

2.3. При необходимости оказания медицинской помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники для получения талона к врачу.

2.4. В поликлинике существуют следующие способы предварительной записи на приём к врачу: личное обращение в регистратуру, посредством телефонного обращения в колл-центр поликлиники, посредством информационно-коммуникационной сети «интернет» на портале <https://www.gosuslugi-rostov.ru/Registratura.aspx>, а также через инфоматы, установленные в холлах регистратур.

2.5. Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в день обращения в регистратуру поликлиники, при этом время ожидания оказания такой помощи составляет не более 2 часов с момента обращения в учреждение.

Сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, не превышают 14 рабочих дней со дня обращения пациента в учреждение.

2.6. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.7. При первичном или повторном обращении в учреждение пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис ОМС (для детей до 14 лет – свидетельство о рождении). При отсутствии полиса ОМС пациент имеет возможность получить в учреждении платные медицинские услуги.

При первичном обращении в регистратуру на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), данные

документа, удостоверяющего его личность, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес регистрации на основании документа, удостоверяющего личность.

2.8. При оказании медицинской помощи несовершеннолетним в возрасте до пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте до шестнадцати лет обязательно присутствие законного представителя несовершеннолетнего с документом, удостоверяющим его личность, а также документом, подтверждающим полномочия законного представителя. Приём указанных пациентов осуществляется с письменного согласия законного представителя.

2.9. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре поликлиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет врача медицинским регистратором (администратором) или медицинской сестрой.

2.10. Талоны к врачам-специалистам (терапевтам, хирургам, детским стоматологам, ортодонтам, ортопедам и врачам общей практики) выдаются в регистратуре.

2.11. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачам, графике приёма граждан главным врачом, его заместителем по лечебной работе и другими должностными лицами учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах (стойках) и на сайте учреждения – www.doctorstoma.ru,

2.12. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в соответствии с порядком, установленным Управлением здравоохранения города Ростова-на-Дону.

3. Права, обязанности пациентов и лечащего врача

3.1. Права и обязанности пациентов и лечащего врача определяются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативно - правовыми актами РФ.

3.2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- ознакомление с настоящими Правилами;
- выбор врача и лечебно-профилактического учреждения;
- получение гарантированного объёма медицинской помощи без взимания платы в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг, в порядке, предусмотренном разделом 8 настоящих Правил;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, об уровне образования и о квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами РФ;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов, или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений,

полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами РФ;

- получение в доступной для пациента форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение по письменному заявлению копий медицинских документов и ознакомление с медицинскими документами;

- иные права, предусмотренные законодательством РФ.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- соблюдать правила поведения пациентов в учреждении;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;

- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- соблюдать режим работы поликлиники и уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать требования пожарной безопасности, чистоту и тишину в помещениях поликлиники;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.4. На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону».

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья, о ходе оказания медицинской помощи, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения планируемого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом поликлиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

3.5. Пациентам и посетителям поликлиники в целях соблюдения общественного порядка и санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, наркотические, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения сотрудников поликлиники;
- выносить из поликлиники медицинские карты, а также документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, а также из информационных папок со стендов (стоек);
- размещать на стендах (информационных стойках) без разрешения администрации любые документы (объявления, информацию);
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- курить в помещениях поликлиники;
- посещать поликлинику с животными;
- являться на прием к специалистам в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

4.1. Порядок рассмотрения обращений (заявлений, предложений, жалоб) пациентов определён в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе, главному врачу поликлиники в устной или письменной форме, согласно графику приёма граждан. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг рассматриваются врачебной комиссией поликлиники.

4.3. При личном обращении гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание его устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чём делается запись в журнале личного приема. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом обращения на личный прием в первоочередном порядке.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.6. Пациент в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону».

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.8. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии требованиями Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу(ге), а при его(её) отсутствии – близким родственникам.

5.4. Копии медицинских документов (медицинской карты стоматологического больного) предоставляется пациенту или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в поликлинику письменного заявления пациента или его законного представителя.

Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в соответствии с приказом Минздрава РФ от 29.06.2016 № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

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

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений, справок и счетов об оплате платных медицинских услуг

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации (справок и медицинских заключений) утверждается Приказом Минздрава РФ от 01.09.2020г. № 925н «Об утверждении порядка выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа» и Приказом Минздрава

РФ от 14.09.2020г. № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка учащегося.

6.3. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются обосновывающей диагноз записью в медицинской карте стоматологического больного. Листки нетрудоспособности заверяются печатью поликлиники.

6.4. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка.

6.5. Справки и медицинские заключения оформляются в произвольной форме и выдаются на основании записей в медицинской документации пациента.

Справки оформляются с проставлением штампа учреждения или на бланке учреждения, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью учреждения, на которой идентифицируется полное наименование учреждения в соответствии с его Уставом и выдаются в срок, не превышающий 3 рабочих дня после медицинского обследования пациента (в том числе комиссионного).

Справки и медицинские заключения выдаются пациентам при их личном обращении в учреждение за получением указанных документов при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.6. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведенного медицинского обследования, медицинского осмотра, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения, в срок, не превышающий 3 рабочих дня.

6.7. Медицинские заключения оформляются с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники, заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью поликлиники, на которой идентифицируется полное наименование учреждения в соответствии с Уставом учреждения. В случае вынесения медицинского заключения врачебной комиссией учреждения медицинское заключение также подписывается членами и руководителем (председателем) врачебной комиссии.

6.8. Пациентам по их заявлению в трехдневный срок выдаются справки об оплате платных медицинских услуг в налоговые органы РФ, а также счета на оплату указанных услуг юридическими лицами.

7. Режим работы поликлиники, график приема граждан должностными лицами учреждения, адреса и контактная информация

7.1. Местонахождение и юридический адрес учреждения: 344038, г. Ростов-на-Дону, пр. Ленина, д.121.

Регистратура - т. 285-05-85

Приемная главного врача - т. 293-03-04

E-mail: stomvr1@gmail.com

Сайт: [http:// www.doctorstoma.ru](http://www.doctorstoma.ru),

МБУЗ имеет структурные подразделения – поликлинические отделения вне места своего нахождения:

344016, г. Ростов-на-Дону, ул. Тимошенко, д. 26/1, т. 285-05-85;

344092, г. Ростов-на-Дону, ул. Добровольского, д. 11, т. 285-05-85;

344092, г. Ростов-на-Дону, ул. Добровольского, д. 5/1, т. 285-05-85.

7.2. Режим работы поликлиники:

В будние дни с 7.30 ч. до 20.00 ч.

В субботные дни - с 8.00 ч. до 14.00 ч. (за исключением структурного подразделения по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Добровольского, д. 5/1).

Приём граждан главным врачом
вторник с 15.00 ч. до 17.00 ч. еженедельно

Приём граждан заместителем главного врача по медицинской части
ежедневно с 13.00 ч. до 15.00 ч.

Приём граждан заведующими отделениями
ежедневно с 8.00 ч. до 14.00 ч. и с 14.00 ч. до 20.00 ч.

8. Информация об оказании платных медицинских услуг

8.1 Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются «Положением о предоставлении платных медицинских услуг МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону»».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учётом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Тарифы (цены) на платные медицинские услуги в установленном порядке согласовываются с Управлением здравоохранения города Ростова-на-Дону и утверждаются главным врачом МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону».

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских услуг размещается на официальном сайте поликлиники: www.doctorstoma.ru, и на информационных стендах (стойках) в помещении поликлиники.