

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

## **КИРОВСКОГО ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «КИРОВСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

# **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в Кировском областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – КОГБУЗ «ККСП», Учреждение), режим работы, порядок обращения посетителей, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Настоящие Правила разработаны на основании Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Распоряжения министерства здравоохранения Кировской области от 12.05.16. №614 «О правилах предоставления услуги «Запись на прием к врачу в электронном виде» в областных государственных медицинских организациях» и иного действующего законодательства Российской Федерации.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. КОГБУЗ «ККСП» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, находящимся на территории города Кирова, и пожелавшим реализовать своё право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление следующих видов специализированной медицинской помощи в соответствии с лицензией Учреждения:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, медицинской статистике, организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической, физиотерапии;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, неотложной медицинской помощи, организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, стоматологии детской.

- 1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в КОГБУЗ «ККСП», является врач-стоматолог, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог детский, врач-ортодонт, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, зубной врач, гигиенист стоматологический, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору и/или с согласия пациента.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

**Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.**

- 1.3. Стоматологические медицинские услуги в КОГБУЗ «ККСП» оказываются как без взимания платы с пациентов в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Кировской области на соответствующий календарный год, так и на платной основе.

Платные стоматологические услуги оказываются КОГБУЗ «ККСП» дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи, финансируемой согласно Территориальной программе государственных гарантий обеспечения граждан Кировской области бесплатной медицинской помощью.

## **2. ВРЕМЯ РАБОТЫ КОГБУЗ «КИРОВСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

- 2.1. КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» работает:**

- в будние дни: с 7<sup>00</sup> час. до 20<sup>30</sup> час.; врачебный прием с 7<sup>30</sup> час. до 20<sup>00</sup> час.;
- по субботам: с 7<sup>30</sup> час. до 13<sup>30</sup> час.; врачебный прием с 8<sup>00</sup> час. до 13<sup>00</sup> час.
- смотровой (дежурный) кабинет работает с 20.00 до 07.00,
- в праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

- 2.2. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому заведующим отделением и утверждаемому главным врачом.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы врачей и т.д. размещается в холле поликлиник, у регистратуры, на официальном сайте министерства здравоохранения Кировской области: [www.medkirov.ru](http://www.medkirov.ru), а так же на официальном сайте КОГБУЗ «ККСП»: [кксп.рф](http://кксп.рф)

- 2.3. **Начало работы регистратуры – 7 час. 00 мин. - в будние дни; 7 час. 30 мин. - по субботам (за 30 минут до врачебного приёма).**

- 2.4. Режим работы рентгенкабинета и физиокабинета определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КОГБУЗ**

#### **«КИРОВСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

- 3.1. Приём пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в КОГБУЗ «ККСП».
- 3.2. Экстренная помощь предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания и наличия документов, вне очереди и без предварительной записи.
- 3.3. Неотложная помощь оказывается пациенту в срок не более 2 часов с момента обращения в КОГБУЗ «ККСП»
- 3.4. Медицинская помощь на дому пациентам, категории которых перечислены в п. 3.12. настоящих Правил, может оказываться на дому в день приёма вызова врача на дом в течение шести часов в случае, если вызов поступил в регистратуру до 12 часов дня, или по согласованию с пациентом с учетом режима работы врачей Учреждения. Вызов таких пациентов принимается медицинским регистратором/администратором по телефону или при непосредственном обращении в регистратуру.
- 3.5. Подача гражданином заявки или записи на прием может быть выполнена одним из следующих способов:
  - 3.5.1. с использованием официального сайта министерства здравоохранения Кировской области [www.medkirov.ru](http://www.medkirov.ru) (раздел «Электронная регистратура») или инфомата, установленного в медицинских организациях (МО);
  - 3.5.2. с использованием терминала, установленного в Поликлинике по адресу: г. Киров, ул. К. Либкнехта, 92.
  - 3.5.3. при телефонном обращении в регистратуру поликлиник КОГБУЗ «ККСП»:
    - 64-26-51, 32-04-07, 64-99-05 – регистратура поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92;
    - 63-14-88, 56-67-00 – регистратура поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. Попова, 24а;
    - 64-95-38, 64-55-64, 70-87-47 – регистратура детской поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров Октябрьский пр-т, 56.
    - через специалистов центра телефонного обслуживания (далее по тексту – ЦТО) по многоканальным номерам телефонов: 8-800-100-43-03 и (8332) 21-43-03;
  - 3.5.4. при личном обращении в регистратуру поликлиник КОГБУЗ «ККСП»;
  - 3.5.5. непосредственно на приеме у врача;
  - 3.5.6. с использованием Единого портала государственных услуг.
- 3.6. Для внесения записи в систему с использованием сайта министерства или инфомата, гражданин предоставляет следующую информацию:
  - Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации;
  - номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);
  - СНИЛС (при наличии);
  - контактную информацию (адрес электронной почты и номер телефона).Далее Гражданин должен выбрать медицинскую организацию, специальность врача, самого врача, дату и время приема, в соответствии с расписанием приёма врачей. При отсутствии в расписании врача желаемого времени гражданин может записаться в лист ожидания системы.
- 3.7. При телефонном обращении в регистратуру КОГБУЗ «ККСП» или в ЦТО для подачи заявки на прием к врачу гражданин предоставляет следующую обязательную информацию о себе:
  - Ф.И.О., дату рождения, адрес регистрации;
  - номер полиса обязательного медицинского страхования (при наличии);
  - СНИЛС (при наличии);

- номер контактного телефона.

Далее Гражданин сообщает регистратору/администратору или работнику ЦТО наименование медицинской организации, специальность, Ф.И.О. врача, к которому необходимо записаться на первичный прием, а также желаемую дату и время приема. На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор/администратор или работник ЦТО вносит запись в систему.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого времени регистратор/администратор или работник ЦТО может предложить записать гражданина в лист ожидания.

Запись гражданина на прием к врачу через ЦТО возможна не ранее, чем на следующий день.

3.8. При личном обращении в регистратуру КОГБУЗ «ККСП» гражданину необходимо предъявить работнику регистратуры следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- полис обязательного медицинского страхования (при наличии).

На основании сведений, полученных от гражданина, регистратор/администратор вносит запись в систему с учетом пожеланий гражданина и расписания врача.

3.9. Непосредственно на приеме у врача, гражданин должен быть при необходимости записан врачом на повторный прием, диагностическое исследование, консультацию к врачу-специалисту.

3.10. Подача заявки на прием к врачу с использованием Единого портала государственных услуг (далее по тексту – ЕПГУ) осуществляется следующими способами:

- через личный кабинет гражданина на ЕПГУ;
- через электронную форму для гражданина, не имеющего личного кабинета на ЕПГУ

При внесении записи через личный кабинет гражданина на ЕПГУ используются данные, указанные гражданином при регистрации личного кабинета на ЕПГУ. Гражданин, не имеющий личного кабинета на ЕПГУ, вносит данные, подтверждающие его личность, в электронную форму. После подтверждения его личности гражданин должен выбрать специальность врача, МО, дату и время приема в соответствии с расписанием врача.

Подача гражданином заявки на прием к врачу в электронном виде с использованием ЕПГУ может быть выполнена к врачу-стоматологу, всех профилей.

3.11. Подача заявки гражданином в электронном виде возможна к врачу одной специальности не более одного посещения в день.

3.12. Право внеочередного обслуживания в КОГБУЗ «ККСП» имеют:

- в поликлиниках КОГБУЗ «ККСП», расположенных по адресам: ул. К. Либкнехта, 92 и ул. И. Попова, 24<sup>а</sup> – призывники, Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны и прочие лица приравненные к ним, почетные доноры России и СССР, инвалиды I и II групп, медицинские работники, заслуженные работники и ветераны здравоохранения;
- в Детской поликлинике, расположенной по адресу: Октябрьский пр-т, 92 – дети инвалиды I и II групп, граждане подлежащие постановке на первичный воинский учет, дети из многодетных семей, дети медицинских работников.

3.13. Граждане, имеющие право внеочередного обслуживания в КОГБУЗ «ККСП», при предъявлении соответствующих документов, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с настоящими Правилами, либо обратиться в регистратуру и получить медицинскую помощь во внеочередном порядке во временные промежутки, зарезервированные в расписании врача.

- 3.14. Медицинская помощь на дому осуществляется при:
- инфекционных заболеваниях;
  - необходимости строгого домашнего режима, рекомендованного врачом по состоянию здоровья и наличии документа, удостоверяющего режим ведения пациента;
  - тяжелых хронических заболеваниях и невозможности передвижения пациента.
- Приём вызовов на дом пациентов осуществляется только по телефонам регистратуры, указанным в п. 3.5.3. настоящих Правил.
- Лечащий врач оказывает медицинскую помощь на дому не позднее следующего дня после поступления вызова (за исключением неотложной помощи на дому, которая осуществляется не позднее 6 часов с момента вызова врача).
- Объём медицинской помощи на дому определяется врачом.
- 3.15. Запись пациентов на консультацию в специализированные лечебные учреждения осуществляется лечащим врачом.
- При отсутствии у врача доступа к медицинской информационной системе пациент в сопровождении медицинской сестры направляется в регистратуру для создания записи на прием.
- 3.16. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день без уважительной причины освобождает врача от ответственности за качество оказанных услуг.
- 3.17. Диагностические службы (рентгенкабинет и физиокабинет) принимают пациентов по направлениям лечащих врачей КОГБУЗ «ККСП» или врачей тех клиник, с которыми у Учреждения заключены соответствующие договоры.
- 3.18. Плановая консультативно-диагностическая помощь оказывается согласно «Порядка направления пациентов для оказания специализированной консультативной и специализированной лечебно-диагностической медицинской помощи» и при наличии бланка Направления, утвержденного в установленном порядке, выданного участковым врачом или врачом общей практики, или иным врачом-специалистом.

#### **4. ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИЯ ОЧЕРЕДИ ЗАЯВОК ИЗ ЛИСТА ОЖИДАНИЯ.**

- 4.1. Заявка, поступившая от гражданина в лист ожидания, должна быть обработана регистратором/администратором в течение следующего времени:
- 4.1.1. при наличии расписания на выбранный гражданином промежуток времени - не более 24 часов с момента записи в лист ожидания;
  - 4.1.2. при отсутствии расписания – не позднее, чем за 1 месяц до выбранного гражданином промежутка времени.
- 4.2. При обработке записи гражданина из листа ожидания регистратор/администратор осуществляет запись гражданина на свободный интервал времени в расписании врача, зарезервированный для заявок, поступивших от граждан при личном обращении в регистратуру или на приеме у врача.
- 4.3. В случае отсутствия свободных интервалов времени в расписании врача на выбранный промежуток времени, но при наличии другого времени или наличия свободных интервалов времени в расписании другого врача той же специальности, гражданину предлагается альтернативное время приема.
- 4.4. В случае отсутствия расписания врача на выбранный промежуток времени обработка заявки откладывается до формирования расписания на новый период.
- 4.5. При записи на прием к врачу на выбранное время статус заявки в очереди изменяется регистратором/администратором на «утверждена».

- 4.6. Заявка может быть отклонена по причине некорректно введенных данных гражданина. В случае отклонения записи на прием к врачу регистратор/администратор сообщает гражданину причину отказа.
- 4.7. Информирование Гражданина об изменении статуса заявки производится любым доступным способом, указанным в пункте 5.5. настоящих Правил.

## **5. ПРАВИЛА ФОРМИРОВАНИИ ОЧЕРЕДИ ЗАЯВОК В ДЕНЬ ПРИЕМА.**

- 5.1. В назначенный день приема гражданин приходит в КОГБУЗ «ККСП» не позднее, чем за 15 минут до начала приема, предъявляет регистратору/администратору документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и сообщает регистратору/администратору о своем прибытии в соответствии с ранее поданной в систему заявкой.

Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), **оказание медицинских стоматологических услуг в КОГБУЗ «ККСП» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) не возможен.**

Не предъявление гражданином полиса обязательного медицинского страхования, не является основанием в отказе приема.

- 5.2. Регистратор/администратор осуществляет проверку персональных данных гражданина в медицинской информационной системе, и, в случае необходимости, вносит исправления.
- 5.3. После предъявления гражданином необходимых документов регистратор/администратор фиксирует факт явки гражданина, проставляя признак «запись готова».
- 5.4. В случае, если доступной для подачи заявки даты приема врача нет, запись с указанием желаемых параметров вносится в лист ожидания системы.
- 5.5. После обработки записи в системе в ручном режиме регистратор/администратор КОГБУЗ «ККСП» подтверждает запись и оповещает гражданина об изменении статуса его заявки по одному из указанных гражданином контактов:
- по адресу электронной почты;
  - по указанному номеру телефона.

## **6. ИЗМЕНЕНИЕ И ОТКАЗ ОТ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ.**

- 6.1. Основаниями изменения записи на прием к врачу является необходимость внесения изменений в фактическое расписание врача в связи с внеплановым отпуском, болезнью врача или другими обстоятельствами.
- 6.2. Если в назначенный день приём пациента невозможен, он уведомляется медицинским регистратором/администратором об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении пациента в учреждение, на адрес электронной почты, по телефону). При этом медицинский регистратор/администратор должен предложить пациенту альтернативное время приема. Для записи гражданина на прием к врачу работник регистратуры должен записать гражданина в систему на свободное время, при этом сообщить данные о дате и времени приема, номер кабинета и Ф.И.О. врача.

- 6.3. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин. На основании отказа гражданина регистратор/администратор обязан в течение 10 минут отклонить запись в системе.
- 6.4. Гражданин имеет право отказаться от поданной заявки на сайте министерства здравоохранения не позднее, чем за 2 часа до назначенного времени приема к врачу.

## **7. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

- 7.1. В соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.11. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Пациент имеет право на:
- 7.1.1. охрану здоровья;
  - 7.1.2. 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 (порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством РФ).
  - 7.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации;
  - 7.1.4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
  - 7.1.5. получение консультаций врачей-специалистов;
  - 7.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
  - 7.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
  - 7.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
  - 7.1.9. отказ от медицинского вмешательства;
  - 7.1.10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
  - 7.1.11. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства.

## **8. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

- 8.1. В соответствии с положениями Федерального закона от 21.11.11. 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Пациент обязан:
- 8.1.1. выполнять Правила внутреннего распорядка, утвержденные в Учреждении;
  - 8.1.2. выполнять предписания лечащего врача;
  - 8.1.3. в случае получения медицинской помощи на платной основе, выполнять условия заключенного между ним и КОГБУЗ «ККСП» договора на оказание платных стоматологических услуг;
  - 8.1.4. соблюдать правила этики общения, гигиены, санитарные нормы нахождения в Учреждении;
  - 8.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям КОГБУЗ «ККСП», к медицинскому и обслуживающему персоналу Учреждения, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## 9. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- 9.1. Основаниями для оказания платных стоматологических услуг являются:
- 9.1.1. **отсутствие** соответствующих стоматологических услуг в действующей на период обращения пациента Территориальной Программе оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи на территории Кировской области;
  - 9.1.2. **желание пациента**, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату, в том числе предоставление стоматологических услуг с повышенным уровнем сервисного обслуживания и вне очереди;
  - 9.1.3. оказание платных стоматологических услуг в рамках плановой медицинской помощи, в том числе консультативно-диагностической, **гражданам иностранных государств** (либо за счет личных средств, либо по полисам добровольного медицинского страхования, либо за счет средств, предусмотренных соглашениями и договорами о сотрудничестве с другими юридическими лицами).

## 10. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- 10.1. Платные стоматологические медицинские услуги предоставляются КОГБУЗ «ККСП» в виде профилактической, лечебно-диагностической, хирургической, реабилитационной, ортодонтической, ортопедической стоматологической помощи.
- 10.2. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию (или по желанию их представителей) на основании заключенного с ними (или с законными представителями пациента) Договором, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
- 10.3. Оказание платных стоматологических медицинских услуг Исполнителем осуществляется в кабинетах по оказанию платных услуг.
- 10.4. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется:
  - титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;
  - согласие на обработку персональных данных;
  - договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;
- 10.5. После заключения договора и приложений к нему пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» указанную в документах стоимость лечения.

**Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги в КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» не возможно.**

В выходные и праздничные дни (а так же в случае сбоя работы компьютеров, отключения электроэнергии и т. п.) при оказании платных услуг при расчетах с пациентом выдается квитанция формы 10 (код по ОКУД 0504510)

- 10.6. Перед началом приёма при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как Информированное согласие на проведение лечения, и лечение начинается только после подписания пациентом (его представителем) этого документа (ст.20 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение лечения в КОГБУЗ «Кировская клиническая стоматологическая поликлиника» не возможно.**



- 10.7. Кроме Информированного согласия пациентом (его представителем) заполняется так же Паспорт здоровья, который вклеивается в медицинскую карту пациента. **Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им.** В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, он обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего врача.
- 10.8. После подписания пациентом (его представителем) Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с ним план лечения, доводит до сведения пациента (его представителя) ориентировочную стоимость и сроки лечения, все альтернативные методы лечения, возможные осложнения, после чего оформляется заказ-квитанция (акт об оказанных услугах), являющаяся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.
- 10.9. При приёме несовершеннолетних пациентов такие документы как:
- информированное согласие на обработку персональных данных,
  - договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг и все приложения к нему,
  - информированное согласие на проведение платного лечения,
  - общий медицинский анамнез,
  - информированное согласие на проведение лечения,
  - акт оказанных услуг.
- подписываются **законным представителем пациента** (одним из родителей, опекуном, попечителем). При этом медицинской сестрой должны быть проверены полномочия представителя пациента на подписание таких документов.
- Информированное согласие на проведение лечения может быть подписано самостоятельно пациентом в возрасте с 15 лет (больные наркоманией с 16 лет).
- 10.10. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 10.11. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефонам регистратуры, указанным в п. 3.4. настоящих Правил, или в его договоре на оказание платных медицинских услуг, или любыми другими доступными способами не менее чем за 2 часа до назначенного времени.
- 10.12. Документом, подтверждающим окончание оказания платных медицинских услуг является Акт об оказанных медицинских услугах, который является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

## **11. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ ГОСГАРАНТИЙ**

- 11.1. Оказание стоматологических услуг в рамках Территориальной Программы оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Кировской области производится во всех отделениях КОГБУЗ «ККСП», кроме отделения ортопедической стоматологии.
- 11.2. При обращении пациента в КОГБУЗ «ККСП» за оказанием стоматологических услуг в рамках программы госгарантий, первоначальные его действия описаны в п. 10.6 – 10.10 настоящих Правил.
- 11.3. После подписания пациентом (его представителем) Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента, согласовывает с пациентом ход дальнейшего лечения и приступает к лечению.
- Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение стоматологического лечения, в КОГБУЗ «ККСП» не возможно.**

## 12. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

12.1. Основным медицинским документом пациента в КОГБУЗ «ККСП» является медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У). А в случае обращения пациента за платной стоматологической помощью – дополнительно Договор на оказание платных стоматологических услуг и информированное согласие на оказание платных услуг.

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре КОГБУЗ «ККСП» в течение 25 лет с момента последнего обращения пациента.

**Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.**

12.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности **при наличии клинических показаний, лечащий врач КОГБУЗ «ККСП» выдаёт листок временной нетрудоспособности** установленного образца с оформлением соответствующей записи в медицинской карте.

Факт отказа от получения листка нетрудоспособности обязательно фиксируется в медицинской карте за подписью пациента.

Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется действующим законодательством РФ.

## 13. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

13.1. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена:

- на информационных стендах в регистратуре и холле поликлиник КОГБУЗ «ККСП»;
- размещена на официальном сайте департамента здравоохранения Кировской области [www.medkirov.ru](http://www.medkirov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- размещена на официальном Интернет-сайте Учреждения: [кксп.рф](http://кксп.рф);
- предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону медицинскими регистраторами/администраторами.

13.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

13.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст.13 Федерального закона от 21.11.11. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

13.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

## 14. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

14.1. В КОГБУЗ «ККСП» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, утверждённым в Учреждении.

14.2. **Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, КОГБУЗ «ККСП» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

14.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в

- Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 14.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;
  - 14.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
  - 14.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
  - 14.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
  - 14.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
  - 14.2.7. подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
  - 14.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
  - 14.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
  - 14.2.10. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
  - 14.2.11. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утверждённых действующим законодательством Порядков и Протоколов ведения больных по нозологическим диагнозам)

## **15. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 15.1. **При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается заведующими отделениями и представителями администрации по месту нахождения поликлиники КОГБУЗ «ККСП»:**
  - в поликлинике, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92 – заместителем главного врача по медицинской части (кабинет № 24);
  - в Поликлинике № 1 (г. Киров ул. Попова, 24<sup>а</sup>) – заведующие отделениями (кабинеты № 12, № 8);
  - в Детской поликлинике (г. Киров Октябрьский пр-т, 56) – заведующие отделениями (кабинеты № 12, № 14).
- 15.2. На правоотношения пациентов и КОГБУЗ «ККСП» распространяется действие закона «О защите прав потребителей».
- 15.3. Вся информация о работе КОГБУЗ «ККСП», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в регистратуре, в холле поликлиник, на информационных стендах 2 и 3 этажей здания поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, а так же на официальном сайте учреждения: кксп.рф.