

**УТВЕРЖДЕНО:**  
*приказом главного врача КОГБУЗ  
«Кировский клинический стоматологический  
центр» № 219 от 19 ноября 2018 г.*

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**КИРОВСКОГО ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО**

**УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«КИРОВСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

## **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – 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, и определяют внутренний распорядок в Кировском областном государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Кировский клинический стоматологический центр», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, 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 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, эпидемиологии;
- 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;
- при проведении медицинских экспертиз по экспертизе временной нетрудоспособности.

1.2. Стоматологические поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» оказывают виды медицинской помощи в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, и расположены по адресам:

1.2.1. г. Киров ул. К. Либкнехта, 92;

1.2.2. Поликлиника №1: г. Киров ул. Попова, 24<sup>а</sup>;

1.2.3. Поликлиника №2: Кировская область г. Кирово-Чепецк пр-т. Кирова, 4<sup>а</sup>;

1.2.4. Поликлиника №3: г. Киров ул. Производственная, 10;

1.2.4.1. Отделение Поликлиники №3: г. Киров ул. Дзержинского, 64 корп.;

1.2.4.2. Отделение Поликлиники №3: г. Киров Октябрьский пр-т, 47;

1.2.5. Детская поликлиника: г. Киров Октябрьский пр-т, 56;

1.2.5.1. Отделение Детской поликлиники: г. Киров ул. Производственная, 8;

1.2.5.2. Кабинет Детской поликлиники: г. Киров ул. Дзержинского, 64 корп.2;

1.2.5.3. Кабинет Детской поликлиники: г. Киров ул. Р. Юровской, 8.

1.3. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», 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 медицинской 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, пользуется другими правами и исполняет другие обязанности в соответствии с требованиями ст. 70 Федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.11. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", других норм законодательства

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

1.4. Стоматологические медицинские услуги в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» 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 «Кировский клинический стоматологический центр» дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи, финансируемой согласно Территориальной программе государственных гарантий обеспечения граждан Кировской области бесплатной медицинской помощью.

## **2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИК КОГБУЗ «КИРОВСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

**2.1. Поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» работают:**

- в будние дни: с 7<sup>00</sup> час. до 20<sup>00</sup> час.;
- по субботам: с 7<sup>30</sup> час. до 13<sup>00</sup> час.;

- воскресенье – выходной;
  - в праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 2.2. В смотровом (дежурном) кабинете поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, организовано оказание неотложной медицинской помощи (помощи, оказываемой при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни) населению со стоматологическими заболеваниями по графику:
- в будние дни: с 20<sup>00</sup> час. до 00<sup>00</sup> час. и с 00<sup>00</sup> час до 07<sup>00</sup>;
  - по субботам: с 13<sup>00</sup> час. до 00<sup>00</sup> час.
  - в воскресенье и праздничные дни – круглосуточно.
- 2.3. Приём 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 «Кировский клинический стоматологический центр»: [кксп.рф](http://кксп.рф)
- 2.4. Режим работы рентгенкабинетов поликлиник определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации
- 2.5. Физиокабинет расположен в поликлинике по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, и его режим работы определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике реабилитации.

### **3. ПОРЯДОК ЗАПИСИ НА ПРИЁМ К ВРАЧУ КОГБУЗ «КИРОВСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР»**

- 3.1. Запись на приём к врачу КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» осуществляется в соответствии с Правилами предоставления услуги "Запись на прием к врачу в электронном виде", утвержденными Распоряжением министерства здравоохранения Кировской области № 614 от 12 мая 2016 года.
- 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 «Кировский клинический стоматологический центр».
- 3.4. Медицинская помощь маломобильным пациентам 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 администратором по телефону, или при непосредственном обращении в регистратуру любой из поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр».
- 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»);
  - 3.5.2. при телефонном обращении в регистратуру поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»:

- (8-8332) 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 №1, расположенной по адресу: г. Киров ул. Попова, 24а;
  - (8-83361) 4-30-12, 4-06-66 – регистратура Поликлиники №2, расположенной по адресу: Кировская область г. Кирово-Чепецк пр-т. Кирова, 4<sup>а</sup>;
  - (8-8332) 62-17-77 – регистратура Поликлиники №3, расположенной по адресу: г. Киров ул. Производственная, 10;
  - (8-8332) 23-59-66 – регистратура отделения Поликлиники №3: г. Киров ул. Держинского, 64 корп.2;
  - (8-8332) 23-54-56 – регистратура отделения Поликлиники №3: г. Киров Октябрьский пр-т, 47;
  - (8-8332) 64-95-38, 64-55-64, 70-87-47– регистратура детской поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров Октябрьский пр-т, 56.
  - (8-8332) 69-24-72 – регистратура отделения Детской поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. Производственная, 8;
  - (8-8332) 23-54-56 – регистратура отделения Детской поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. Держинского, 64 корп.2;
  - (8-8332) 50-04-56 – регистратура кабинета Детской поликлиники, расположенного по адресу: г. Киров ул. Р. Юровской, 8.
  - через специалистов центра телефонного обслуживания по многоканальным номерам телефонов: 8-800-100-43-03 и (8-8332) 21-43-03;
- 3.5.3. при личном обращении в регистратуру поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»;
- 3.5.4. непосредственно на приеме у врача;
- 3.5.5. с использованием Единого портала государственных услуг.
- 3.6. Для внесения записи в систему с использованием сайта министерства здравоохранения Кировской области, 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 регистратуры поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» или в центр телефонного обслуживания 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 администратору поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» или работнику центра телефонного обслуживания специализацию врача, к которому необходимо записаться на первичный прием (или ФИО при желании), а также желаемую дату и время приема. На

основании сведений, полученных от гражданина, администратор поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» или работник центра телефонного обслуживания вносит запись в систему в свободное окно.

При отсутствии в расписании приема врача желаемого времени администратор поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» или работник центра телефонного обслуживания предлагает записать гражданина в Лист ожидания, или в другую поликлинику КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр».

Запись гражданина на прием к врачу через центр телефонного обслуживания возможна не ранее, чем на следующий день.

3.8. При личном обращении в регистратуру КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» гражданину необходимо предъявить работнику регистратуры (администратору) следующие документы:

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

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

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.

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 «Кировский клинический стоматологический центр» имеют:

- в поликлиниках, осуществляющих приём взрослого населения: 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 поликлиниках, осуществляющих приём детского населения: 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 поликлиниках КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», при предъявлении соответствующих документов, могут воспользоваться правом подачи заявки на прием к врачу в соответствии с настоящим разделом Правил, 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 заболеваний;
- необходимости строгого домашнего режима, рекомендованного врачом по состоянию здоровья и наличии документа, удостоверяющего режим ведения пациента;
- тяжелых хронических заболеваний и невозможности передвижения пациента.

Приём вызовов на дом пациентов осуществляется по телефонам регистратуры, указанным в п. 3.5.3. настоящих Правил, или приличном обращении в регистратуру поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» представителей маломобильных пациентов.

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 (рентгенкабинеты всех поликлиник и физиокабинет в поликлинике по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92) принимают пациентов по направлениям лечащих врачей КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», 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», утвержденного распоряжением департамента здравоохранения Кировской области №531 от 23.09.10., и при наличии утвержденного бланка Направления, 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 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 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. При отсутствии расписания врача на выбранный промежуток времени, обработка заявки откладывается до формирования расписания на новый период по согласованию с гражданином.
- 4.5. При записи на прием к врачу на выбранное время статус заявки в очереди изменяется администратором на «утверждена».
- 4.6. Заявка может быть отклонена по причине некорректно введенных данных гражданина. В случае отклонения записи на прием к врачу 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 ФОРМИРОВАНИЯ ОЧЕРЕДИ ЗАЯВОК В ДЕНЬ ПРИЕМА.**

- 5.1. В назначенный день приема гражданин приходит в соответствующую поликлинику КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» не позднее, чем за 15-20 минут до начала приема, берет талон электронной очереди в терминале поликлиники и сообщает администратору о своем прибытии в соответствии с ранее поданной в систему заявкой, предъявляя при этом документ, удостоверяющий личность и полис обязательного медицинского страхования.

Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13.03.97. №232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ») и Постановлением Правительства РФ от 08.07.97. №828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), **оказание медицинских стоматологических услуг в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» 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. Администратор проверяет персональные данные гражданина в медицинской информационной системе, и, в случае необходимости, вносит исправления.
- 5.3. После предъявления гражданином необходимых документов 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 администратор 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 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 администратор должен предложить пациенту альтернативное время приема. Для записи гражданина на прием к врачу администратор 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 не позднее, чем за 2 часа до назначенного времени приема к врачу. На основании отказа гражданина администратор обязан в течение 10 минут отклонить запись в системе.

## **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 «Кировский клинический стоматологический центр» 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 «Кировский клинический стоматологический центр», к медицинскому и обслуживающему персоналу Учреждения, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
- 8.2. Со стороны Пациента недопустимо:
  - 8.2.1. грубое или неуважительное отношение к персоналу Учреждения;
  - 8.2.2. употребление спиртных напитков, нецензурная брань, курение в Учреждении и на прилегающей к нему территории;
  - 8.2.3. плановое обращение за медицинской помощью в нетрезвом виде;
  - 8.2.4. другие нарушения настоящих Правил.
- 8.3. При нарушении пациентом правил поведения в Учреждении, работник Учреждения делает замечание пациенту, предупреждая его о недопустимости нарушения установленных правил, и при необходимости сообщает об этом или лечащему врачу пациента, или руководителю структурного подразделения, или дежурному администратору).
- 8.4. Лечащий врач пациента, руководитель структурного подразделения (дежурный администратор), иное должностное лицо Учреждения, которому стало известно о факте нарушения пациентом установленных правил поведения, проводит беседу с пациентом, нарушившим правила, разъясняя ему недопустимость подобных нарушений.
- 8.5. Если нарушение пациентом установленных правил поведения грубо нарушает охранительный режим Учреждения, приводит к порче имущества, создаёт угрозу безопасности для посетителей и работников Учреждения, и при этом пациент не реагирует на сделанные ему замечания, в этом случае в рабочее время в 7<sup>30</sup> до 20<sup>00</sup> дежурный администратор (заведующий структурным подразделением, главный врач, его заместители), а в остальное время и в выходные (праздничные) дни – дежурный врач:
  - по телефону 02 вызывает сотрудников полиции;
  - до приезда сотрудников полиции принимает все возможные меры, чтобы документировать факт нарушения пациентом правил поведения, для чего (при наличии возможности и времени) составляет соответствующий акт (с указанием даты, времени, места совершения нарушения, описанием конкретных противоправных действий пациента, ФИО и подписи лиц, составивших акт и свидетелей нарушения, а так же самого пациента), организует проведение фото/видеосъемки нарушения;
  - при необходимости инициирует перед сотрудниками полиции вопрос о предоставлении охраны.
- 8.6. В отношении пациента, нарушившего установленные правила поведения, не допускаются отказы в оказании медицинской помощи, или прекращение оказания медицинской помощи, если такой отказ (прекращение) непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

## 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/или 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 «Кировский клинический стоматологический центр» 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 оказания платных услуг.
- 10.4. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется:
  - титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы;
  - согласие на обработку персональных данных;
  - информированное согласие на проведение лечения (в случае, если подобные услуги гражданин может получить в рамках Территориальной Программы оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи на территории Кировской области);
  - договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;
- 10.5. После заключения договора и приложений к нему пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» указанную в документах стоимость лечения.

**Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» 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 добровольное согласие на медицинское вмешательство, 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 РФ»).

**Лечение пациента без подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» не возможно.**

- 10.7. Кроме Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство пациентом (его представителем) заполняется так же Общий медицинский анамнез, 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 добровольного согласия на медицинское вмешательство, 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, 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 добровольное согласие на медицинское вмешательство,
  - акт об оказанных медицинских услугах
- 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 медицинское вмешательство 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. 3.5.3. 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 поликлиниках КОГБУЗ

«Кировский клинический стоматологический центр». Виды услуг, оказываемых за счёт средств ОМС, указываются в Территориальной Программе оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Кировской области.

11.2. При обращении пациента в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» за оказанием стоматологических услуг в рамках программы госгарантий, перед началом приёма при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, 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 РФ»).

**Лечение пациента без подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» не возможно.**

11.3. Кроме Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство пациентом (его представителем) заполняется так же Общий медицинский анамнез, 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.

11.4. После подписания пациентом (его представителем) Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с ним план лечения.

11.5. При приёме несовершеннолетних пациентов такие документы как:

- информированное согласие на обработку персональных данных,
- общий медицинский анамнез,
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство 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 медицинское вмешательство может быть подписано самостоятельно пациентом в возрасте с 15 лет (больные наркоманией с 16 лет).

11.6. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

## **12. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

12.1. Основным медицинским документом пациента в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» является медицинская карта стоматологического больного установленной формы. 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 «Кировский клинический стоматологический центр» 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 «Кировский клинический стоматологический центр» 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.

В Учреждении организована возможность формирования листка нетрудоспособности в форме электронного документа в соответствии с требованиями постановления Правительства РФ №1567 от 16.12.17 "Об утверждении Правил информационного взаимодействия страховщика, страхователей, медицинских организаций и федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертизы по обмену сведениями в целях формирования листка нетрудоспособности в форме электронного документа"

### 13. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

13.1. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена:

- на информационных стендах в регистратуре и холле поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»;
- размещена на официальном сайте министерства здравоохранения Кировской области [www.medkirov.ru](http://www.medkirov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- размещена на официальном Интернет-сайте Учреждения: [kksprf.ru](http://kksprf.ru);
- предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону 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.

13.5. Учреждением организован порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в соответствии с Приказом Минздрава России №425н от 29.06.16. "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента":

13.5.1. основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления;

13.5.2. ознакомление с медицинской документацией осуществляется в присутствии заместителя главного врача по медицинской части, в кабинете № 24 по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92. по следующему графику: среда с 11<sup>00</sup> до 12<sup>00</sup> четверг с 16<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup>. Предварительные дата и время ознакомления с медицинской документацией устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных

- запросов. Максимальный срок ожидания посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан РФ (30 дней).
- 13.6. Все обращения граждан рассматриваются Учреждением в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденного в Учреждении на основании требований Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02.05.06. и других требований законодательства.
- 13.7. **Письменные обращения** с доставкой по почте направляются по почтовому адресу Учреждения: 610020, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92.
- 13.7.1. Самостоятельно письменное обращение можно подать в:
- 13.7.1.1. приемную главного врача (кабинет 30 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92): понедельник, вторник, среда, четверг: с 8.00 до 17.00, пятница: с 8.00 до 16.00, обеденный перерыв: с 11.30 до 12.18.
- 13.7.1.2. в кабинеты заведующих отделениями, находящиеся в каждой из поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»: понедельник-пятница с 8.00 до 20.00
- 13.7.1.3. ящики для приема обращений граждан, расположенные в холлах поликлиник и регистратура КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»: понедельник-пятница с 7.30 до 20.00, суббота с 8.00 до 13.00.
- 13.8. **Обращения в форме электронного документа** направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения [www.кксп.рф.ru](http://www.кксп.рф.ru).
- 13.9. **Личный приём граждан** осуществляется:
- 13.9.1. Главным врачом (кабинет 30 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92): понедельник с 16<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup>, пятница с 9<sup>00</sup> до 11<sup>00</sup>;
- 13.9.2. Заместителем главного врача по медицинской части (кабинет 24 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92): среда с 11<sup>00</sup> до 12<sup>00</sup>, четверг с 16<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup>
- 13.9.3. Заместителем главного врача по клинко-экспертной работе и хирургической стоматологии (кабинет 23 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92): понедельник-пятница с 12<sup>20</sup> до с 15<sup>30</sup>
- 13.9.4. Заведующие отделениями ведут личный прием граждан в своё рабочее время.

#### **14. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

- 14.1. В КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» 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 «Кировский клинический стоматологический центр» 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 Клинических рекомендаций 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 по месту нахождения поликлиники КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» и представителями администрации КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»:
- главный врач: каб. 30 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, тел. (8-8332) 64-11-16;
  - заместитель главного врача по медицинской части: каб. 24 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, тел. (8-8332) 64-03-44;
  - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе и хирургической стоматологии: каб. 20 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, 92, тел. (8-8332) 64-99-08.
- 15.2. На правоотношения пациентов и КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» распространяется действие закона «О защите прав потребителей».
- 15.3. Вся информация о работе КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в помещениях поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр», а так же на официальном сайте учреждения: кксп.рф.