



Утверждаю

Главный врач ГАУЗ РБ  
Детская стоматологическая  
поликлиника № 3 г. Уфа

Т.А. Чудинова

«09» 01 2018 г.

## **Положение о порядке оказания медицинской помощи в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

Настоящее положение разработано в соответствии законом Российской Федерации от 21.11.2011г 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 29.11.2010 г 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 02.05.2006г 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», законом Республики Башкортостан от 12.12.2006г №391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», в соответствии с программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов, приказом МЗРФ от 30.12.2003г №620 «Об утверждении протоколов «Ведения детей, страдающих стоматологическими заболеваниями», приказом МЗРФ от 13.11.2012г №910н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», приказом МЗ РБ ОТ 31.03.2015г № 976-Д «О маршрутизации детей со стоматологическими заболеваниями в Республике Башкортостан»

Объем медицинских услуг, оказываемых в ГАУЗ РБ Детская Стоматологическая Поликлиника №3 г.Уфа в рамках обязательного медицинского страхования и перечень лекарственных средств, стоматологических и расходных материалов, предоставляемых на бесплатной основе определяется программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годов.

### **1. Принципы оказания медицинской помощи детскому населению.**

Поликлиника оказывает бесплатную первичную, в том числе доврачебную,

врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь детям со стоматологическими заболеваниями, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике в рамках территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан и плановых заданий по их обеспечению.

ГАУЗ РБ ДСП № 3 обслуживает детское население от 0 до 17 лет 11 месяцев 29 дней, территориально прикрепленных: к Детской поликлинике № 3, отделению № 2 Детской поликлиники № 2, отделениям №№ 4, 5, 6, 7 Детской поликлиники № 5 к отделениям № 1, 2 детской поликлиники № 6 и отделению № 3 Детской поликлиники № 6 - ортодонтическое лечение (основание Письмо УЗ АГО г. Уфа №82-04-3593 от 24.10.13 г.).

Медицинская деятельность ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа осуществляется на основании лицензии на медицинскую деятельность № ЛО-02-01-006042 от 12 января 2018 года.

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, сестринскому делу в педиатрии, стоматологии, стоматологии ортопедической; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: медицинской статистике, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, управлению сестринской деятельностью.

При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.

Медицинская помощь детям оказывается в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан.

Оказание медицинской помощи детям в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа осуществляется: по направлениям медицинских работников со средним медицинским образованием, врачей-неонатологов, врачей-педиатров участковых, врачей общей практики, смежных специальностей, врачей

стоматологов, а также в порядке самостоятельного обращения пациентов (их законных представителей).

Оказание стоматологической помощи осуществляется согласно «Протоколам ведения детей, страдающих стоматологическими заболеваниями» (Приказ Минздрава РФ от 30.12.2003 г. № 620) и в соответствии с приказами «Порядок оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями» (Приказ Минздрава РФ от 13.11.2012 г. № 910н), «О маршрутизации детей со стоматологическими заболеваниями в Республике Башкортостан» (Приказ Минздрава РБ от 31.03.2015 г. № 976-Д) при наличии документа, удостоверяющего личность пациента (свидетельство о рождении для детей до 14 лет, паспорт гражданина РФ для детей старше 14 лет), и действующего полиса обязательного медицинского страхования.

Показания и объемы диагностических и лечебных мероприятий определяются лечащим врачом (в необходимых случаях - врачебным консилиумом, врачебной комиссией) в соответствии с требованиями, установленными стандартами медицинской помощи.

## **2. Маршруты движения пациентов в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

Медицинские услуги в поликлинике предоставляются согласно режима работы учреждения и графика работы специалистов. Время работы поликлиники: Пн-Пт: с 08:00 до 20:00 - 1 смена с 08:00 до 14:00, 2 смена с 14:00 до 20:00. Сб: с 08:00 до 16:00). Вск: выходной.

Информация о времени приема врачей всех специальностей, порядок предварительной записи на прием к врачам, время приема главным врачом и его заместителем, заведующих отделениями размещена на информационных стендах, официальном сайте поликлиники.

При самостоятельной записи пациентов (их законных представителей) оказывается дифференцированная профильная стоматологическая помощь (терапевтическая, хирургическая, ортодонтическая, профилактическая).

Записаться к врачу на первичный прием и на консультацию можно:

- ✓ через систему Контакт-центр Министерства здравоохранения Республики Башкортостан - **8(347) 246-93-83, бесплатный** номер операторов мобильной связи **МТС, БИЛАЙН, МЕГАФОН - 1301** (код поликлиники - **173**). Время работы Контакт-центра Министерства здравоохранения Республики Башкортостан: ежедневно с 07:30 до 19:00 ч. без перерыва на

обед. В выходные и праздничные дни Контакт-центр не работает.

- ✓ через инфомат, расположенный в холле поликлиники
- ✓ через интернет портал по электронному адресу:

**<https://doctor.bashkortostan.ru>** или **<https://gosuslugi.ru>**

- ✓ через регистратуру поликлиники по телефону **8(347) 246-32-18**

При необходимости продолжения лечения, в том числе до полной санации пациента, время повторных посещений назначается лечащим врачом.

В случае обращения пациентов за медицинской помощью без предварительной записи дежурный администратор в день обращения производит стоматологический осмотр, принимает решение об этапности оказания специализированной медико-санитарной помощи (при необходимости оказывается ургентная помощь, организуется консультация с привлечением преподавателей кафедры стоматологии детского возраста медицинского университета, назначаются осмотры врачей смежных специальностей, необходимые дополнительные виды исследования).

В целях совершенствования организации оказания медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и медицинской реабилитации, осуществления оценки качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов, создается врачебная комиссия. Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию пациента.

В случае необходимости по инициативе лечащего врача организуется консилиум врачей - совещание, необходимое для установления состояния здоровья пациента, диагноза, определения прогноза и тактики медицинского обследования и лечения, целесообразности направления в специализированные отделения медицинской организации или другую медицинскую организацию. Решение консилиума врачей оформляется протоколом, подписывается участниками консилиума врачей и вносится в медицинскую документацию пациента.

### **3. Правила оказания медицинской помощи в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

При выборе врача в медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о медицинской организации, об уровне их образования и квалификации.

Плановая терапевтическая стоматологическая помощь детям оказывается по предварительной записи по принципу участково-территориального прикрепления.

Хирургическая стоматологическая помощь детям оказывается в день обращения без предварительной записи по принципу участково-территориального прикрепления.

Ургентная терапевтическая и хирургическая стоматологическая помощь детям оказывается без предварительной записи в день обращения всем детям, вне зависимости от места проживания. При этом терапевтическое лечение причинного зуба доводится до полного завершения - постановки пломбы.

Ортодонтическая помощь детям проводится по предварительной записи по принципу участково-территориального прикрепления методами аппаратурного и без аппаратурного лечения.

Консультативная ортодонтическая помощь детям оказывается по принципу участково-территориального прикрепления, а также детям г. Давлеканово, Буздякского, Кушнаренковского и Давлекановского районов РБ (согласно Приложения № 2 Приказа Минздрава РБ за № 976-Д от 31.03.2015 г. «О маршрутизации детей со стоматологическими заболеваниями в Республике Башкортостан»).

Рентгенологическое исследование проводится в день обращения. Дети первого года жизни, дети с ограниченными возможностями здоровья, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, получают медицинскую помощь в день обращения без записи вне очереди; дети старше 1 года с целью медицинского осмотра - без предварительной записи в порядке очередности в день обращения с 9:00 до 12:00, с 14:00 до 18:00 в рабочие дни, в субботу с 9:00 до 15:00.

С целью обеспечения качества лечения по показаниям проводится адекватное обезболивание (обезболивающие препараты из перечня ЖВНЛС).

При необходимости госпитализация детей проводится согласно Приложению № 1 Приказа Минздрава РБ за № 976-Д от 31.03.2015 г. «О маршрутизации детей со стоматологическими заболеваниями в Республике Башкортостан»:

1) дети до 14 лет включительно с острыми воспалительными заболеваниями и травмами челюстно-лицевой области по показаниям направляются в отделение челюстно-лицевой хирургии ГБУЗ Республиканская детская клиническая больница

2) дети от 15 до 17 лет включительно с острыми воспалительными заболеваниями и травмами челюстно-лицевой области по показаниям направляются в отделение челюстно-лицевой хирургии ГБУЗ РБ Городская клиническая больница № 21 г. Уфы

3) дети до 17 лет включительно при выявлении средней и тяжелой

степени течения инфекционных заболеваний слизистой оболочки рта госпитализируются в соответствующее отделение ГБУЗ г. Уфа инфекционная клиническая больница № 4

4) дети в возрасте до 17 лет включительно с онкологическими заболеваниями челюстно-лицевой области направляются в консультативную поликлинику ГБУЗ Республиканская детская клиническая больница к врачу онкологу детскому

5) специализированная медицинская помощь при доброкачественных новообразованиях и мальформациях челюстно-лицевой области детям до 14 лет включительно оказывается в отделении челюстно-лицевой хирургии ГБУЗ Республиканская детская клиническая больница, детям от 15 до 17 лет включительно - в отделении челюстно-лицевой хирургии ГБУЗ РБ Городская клиническая больница № 21 г. Уфы. Специализированная медицинская помощь при злокачественных новообразованиях челюстно-лицевой области детям до 17 лет включительно оказывается в онкогематологическом отделении ГБУЗ Республиканская детская клиническая больница

6) при наличии медицинских показаний дети с тяжелыми формами стоматологических заболеваний и зубочелюстных аномалий направляются на консультацию к врачам-специалистам (врач педиатр, эндокринолог, иммунолог, оториноларинголог, инфекционист, аллерголог, дерматолог, невролог, онколог, генетик) в детскую поликлинику по территориальному прикреплению.

#### **4. Правила организации оказания медицинской помощи в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

Структура и штатная численность медицинского и иного персонала детской стоматологической поликлиники устанавливается руководителем медицинской организации исходя из объема проводимой лечебно-диагностической работы и численности детей на обслуживаемой территории с учетом рекомендуемых штатных нормативов, предусмотренных приложением № 8 к Порядку оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями». Режим работы отделений соответствует режиму работы поликлиники.

Медицинские услуги оказываются по принципу обеспечения доступности и удовлетворения потребности детского населения в специализированной стоматологической помощи в соответствии с приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2003 г. № 620 «Об утверждении протоколов «Ведения детей, страдающих стоматологическим заболеваниями» и от 13 ноября 2012 г. №910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», в том числе в образовательных учреждениях, путем:

- обеспечения в структурных подразделениях поликлиники качественного лечебно-диагностического процесса на основании утвержденных Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. №910н и протоколами «Ведения детей, страдающих стоматологическим заболеваниями», утвержденными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2003 г. № 620;
- организации и проведения в плановом порядке стоматологического обследования и санации полости рта детей, обучающихся в образовательных организациях, имеющих стационарные стоматологические кабинеты;
- оказания экстренной стоматологической (в том числе хирургической) помощи больным детям при острых заболеваниях и травмах челюстно-лицевой области;
- проведения диспансерного наблюдения за детьми с зубочелюстно-лицевыми аномалиями;
- направления в установленном порядке больных детей со стоматологической патологией на стационарное лечение в специализированные отделения согласно маршрутизации;
- анализа стоматологической заболеваемости детей и разработки мероприятий по ее снижению и устранению факторов риска развития заболеваний и их осложнений;
- внедрения современных методов профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний у детей;
- проведения санитарно-просветительской работы среди населения, мероприятий по профилактике, диагностике, лечению стоматологических заболеваний и состояний у детей, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению детей, их родителей (законных представителей);
- ведения учета и составления отчетности в установленном порядке.

Структура детской стоматологической поликлиники включает в себя следующие подразделения:

- лечебно-хирургическое отделение;
- ортодонтическое отделение;
- лечебно-профилактическое отделение для оказания стоматологической помощи детям в стационарных стоматологических кабинетах образовательных организаций;
- административно-хозяйственную часть.

Лечебно-хирургическое отделение оказывает:

- лечебную и хирургическую стоматологическую помощь детскому населению по обращаемости;
- экстренную стоматологическую помощь при острых заболеваниях и травмах челюстно-лицевой области;
- проводит профилактические мероприятия с целью предупреждения и снижения стоматологических заболеваний;
- осуществляет медико-санитарные профилактические мероприятия, направленные на предупреждение внутриполиклинических инфекций;
- проводит экспертизу временной нетрудоспособности и выдачу листков нетрудоспособности;
- обеспечивает повышение эффективности качества медицинской помощи и услуг, внедрение в практику современных методов профилактики, диагностики и лечения;
- ведет отчетно-учетную документацию и представляет отчеты о своей деятельности в установленном порядке.

Для обеспечения функций лечебно-хирургического отделения в его структуре имеются:

- кабинеты терапевтические - 3;
- кабинет заболеваний слизистой оболочки полости рта;
- кабинеты хирургические – 2.

Ортодонтическое отделение оказывает:

- ортодонтическую помощь детскому населению по обращаемости, включая зубопротезирование;
- экстренную стоматологическую ортодонтическую помощь при травмах челюстно-лицевой области, поломке ортодонтической конструкции;
- профилактические мероприятия по предупреждению развития аномалий



прикуса;

- медико-санитарные профилактические мероприятия, направленные на предотвращение инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи;
- обеспечивает повышение эффективности качества медицинской помощи и услуг, внедрение в практику современных методов профилактики, диагностики и лечения;
- ведет отчетно-учетную документацию и представляет отчеты о своей деятельности в установленном порядке.

Для решения задач ортодонтического отделения в его структуре имеются:

- кабинеты ортодонтические - 2;
- ортодонтическая зуботехническая лаборатория;
- рентгенологические кабинеты – 2.

Лечебно-профилактическое отделение оказывает:

- профилактическую и лечебно-диагностическую терапевтическую помощь детскому населению в порядке проведения плановой санации и по обращаемости;
- неотложную стоматологическую помощь;
- выявляет пациентов с зубочелюстно-лицевыми аномалиями, деформациями и предпосылками их развития, дефектами коронок зубов и зубных рядов с последующим их направлением в подразделение стоматологической поликлиники соответствующего профиля;
- проводит санитарно-гигиеническое обучение и воспитание детского населения на современном уровне;
- обеспечивает повышение эффективности качества медицинской помощи и внедрение в практику современных методов профилактики, диагностики и лечения;
- обеспечивает повышение эффективности качества медицинской помощи и услуг, внедрение в практику современных методов профилактики, диагностики и лечения;
- ведет отчетно-учетную документацию и представляет отчеты о своей деятельности в установленном порядке.

Структура отделения представлена 16 терапевтическими стоматологическими кабинетами в 16 общеобразовательных учреждениях г. Уфы, в которых имеется все необходимое современное оборудование и оснащение.

Оказание стоматологической помощи детям организуется в соответствии с действующей нормативно-правовой базой. Режим работы отделений соответствует режиму работы поликлиники.

## **5. Правила внутреннего распорядка и приема потребителей услуг в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее пациент) включают в себя:

- Порядок обращения пациента в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа (далее ГАУЗ РБ ДСП №3);
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы поликлиники и ее должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГАУЗ РБ ДСП №3.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещены на информационном стенде холла регистратуры и официальном сайте ГАУЗ РБ ДСП №3 – [ufa-dsp3.ru](http://ufa-dsp3.ru)

### **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Поликлиника оказывает бесплатную первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь детям со стоматологическими заболеваниями, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике по территориально-участковому принципу в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в Республике Башкортостан и плановых заданий по их обеспечению.

2.2. ГАУЗ РБ ДСП №3 обслуживает детское население от 0 до 17 лет 11 месяцев 29 дней, территориально прикрепленных: к детским поликлиникам №3, отделению №2 детской поликлиники №2; к отделениям №4,5,6,7 детской поликлиники №5; к отделениям №1,2 детской поликлиники №6; по

ортодонтической помощи - отделению №3 детской поликлиники №6. Кроме того консультативная ортодонтическая помощь оказывается детям г. Давлеканово и Давлекановского района, Буздякского и Кушнаренковского районов.

2.3. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении для лиц, моложе 14 лет) и действующий полис обязательного медицинского страхования для идентификации и последующей фиксации факта обращения в ЕГИС РМИАС РБ. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, которая является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники. Организация оказания медицинской помощи осуществляется с применением единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставления в письменной форме согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, поэтому несовершеннолетних пациентов поликлиники в возрасте младше 15 лет должен сопровождать их законный представитель.

2.4. Прием пациентов в плановой форме врачом-стоматологом-терапевтом, ортодонтом осуществляется по предварительной записи. Запись осуществляется по сети интернет (электронный адрес <https://doctor.bashkortostan.ru> или <https://gosuslugi.ru>) через контакт-центр МЗ РБ по бесплатному номеру (347) 246-93-83, бесплатному номеру операторов мобильной связи МТС, БИЛАЙН, МЕГАФОН 1301 (код ДСП 3 - 173), через регистратуру поликлиники по телефону (347) 246-32-18. При необходимости продолжения лечения дату и время повторных посещений может назначить лечащий врач. Запись на первичные посещения в плановой форме осуществляется за 14 календарных дней. Неявка на прием в назначенное время считается нарушением лечебно-охранительного режима в поликлинике.

В случае обращения пациентов за медицинской помощью без предварительной записи дежурный врач или заведующий отделением в день обращения производят стоматологический осмотр, принимают решение об этапности оказания специализированной медико-санитарной помощи (при

необходимости оказывают неотложную помощь, назначают необходимые дополнительные виды исследования). Время работы рентгенологического кабинета совпадает с графиком работы врачей-специалистов. Всем пациентам рентгенодиагностическое исследование зубов и челюстей проводится по направлению лечащего врача в день обращения.

Дети с неотложным состоянием здоровья принимаются детским стоматологом в день обращения. При необходимости лечение продолжается до восстановления пломбой целостности зуба в одно или несколько посещений согласно приказу МЗ РФ от 30.12.2003г. №620 «Об утверждении протокола «Ведения детей, страдающих стоматологическими заболеваниями».

Прием стоматологом–хирургом осуществляется в две смены без предварительной записи в день обращения. С целью обеспечения качества лечения по показаниям проводится адекватное обезболивание лекарственными препаратами из перечня ЖНВЛС в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Республике Башкортостан. При наличии показаний госпитализация детей проводится согласно Приложению №1 Приказа МЗ РБ ОТ 31.03.2015г № 976-Д «О маршрутизации детей со стоматологическими заболеваниями в Республике Башкортостан».

Прием пациентов в возрасте до 1 года, детей-инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляется без предварительной записи, без очереди в день обращения. Дети старше 1 года на медицинский профилактический осмотр принимаются без предварительной записи, в день обращения в порядке очередности.

Прием маломобильных пациентов проводится в лечебном кабинете на первом этаже, в случае необходимости проведения рентгенологического обследования, радиовизиография зубов осуществляется (по договору) в ГАУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 8 (г. Уфа, ул. Революционная, д.167, кабинет на первом этаже). Транспортировка пациента осуществляется автотранспортом ГАУЗ РБ ДСП №3.

Дети, нуждающиеся в ортодонтическом лечении, берутся на диспансерное наблюдение, которое включает в себя комплексное первичное обследование, рентгенологические методы исследования зубочелюстно-лицевой системы, санацию полости рта, пластику мягких тканей внутриротовой полости, регулярные повторные осмотры. Виды и сроки оказания ортодонтической помощи определены приказом МЗ РФ от 30.12.2003г. №620 «Об утверждении протоколов «Ведения детей, страдающих стоматологическими заболеваниями». Постановка на диспансерный учет подразумевает соблюдение рекомендаций, назначенных врачом:

выполнение пальцевого массажа и специальных упражнений для мышц лицевого комплекса, при необходимости консультации и лечение у врача-педиатра, отоларинголога, невролога, ортопеда, генетика, коррекция рациона питания (безаппаратурный метод лечения). В зависимости от патологии зубочелюстной системы и возраста пациента, после нормализации функций зубочелюстно-лицевой области, проведенной санации полости рта врачом определяется время начала активного ортодонтического лечения (аппаратурный метод). Детям, имеющим скелетные зубочелюстно-лицевые аномалии и врожденные пороки развития челюстно-лицевой области, отсутствие зубов, изготовление ортодонтического аппарата и профилактическое зубопротезирование начинается в день обращения (в случае необходимости после плановой санации полости рта, дополнительных методов исследования, консультаций врачей-специалистов). В период диспансерного наблюдения (безаппаратурный метод лечения) дети должны являться на контрольный врачебный осмотр 1 раз в 3 мес. При аппаратурном методе лечения контрольный осмотр 1 раз в мес. При поломке ортодонтической конструкции пациенты принимаются без предварительной записи в день обращения в порядке очередности.

Для изготовления ортодонтических аппаратов на бесплатной основе применяются материалы, предусмотренные программой Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан.

В праздничные дни и ночное время неотложная стоматологическая помощь детям оказывается в ГБУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника №7 по адресу: г.Уфа, ул. Блюхера, д. 25/1, тел. (347) 233-88-33.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Далее Федеральный Закон № 323-ФЗ).

При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;

- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- Отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- Обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ РБ ДСП №3, к должностным лицам государственных органов или в суд;

- Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

- Бережно относиться к имуществу ГАУЗ РБ ДСП №3;

- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;

- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- Выполнять все предписания лечащего врача;

- Согласовывать с лечащим врачом возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица;

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить в отделения поликлиники в чистой обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). Пациент и лицо, его сопровождающее обеспечиваются бахилами без взимания платы;

- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Всем лицам, находящимся на территории поликлиники, запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.

- Самовольно проникать в служебные помещения поликлиники.

- Приносить в поликлинику легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных и птиц.

- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах.

- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

- Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись поликлиники и её сотрудников без письменного согласия Главного врача поликлиники или сотрудника поликлиники, съёмка (запись) которого осуществляется.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться в администрацию ГАУЗ РБ ДСП №3 по телефону (347) 246-30-82, при личной встрече и в письменном виде, в том числе посредством электронной связи. Адрес электронной почты ГАУЗ РБ ДСП №3 – [UFA.DSP3@doctorrb.ru](mailto:UFA.DSP3@doctorrb.ru).

По всем вопросам, связанным с получением медицинской помощи в ГАУЗ РБ ДСП №3 пациент (его законный представитель) может обратиться к главному врачу ГАУЗ ДСП №3 Чудиновой Т.А.: пон., ср., чт, пт.: с 10<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>.

По вопросам связанными с качеством обслуживания населения – к заместителю главного врача по медицинской части – Вакиловой А.Л., ежедневно в рабочие дни с 10<sup>00</sup> до 16<sup>00</sup>; дежурным администраторам (заведующим отделениями) в рабочие дни с 08<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>, в субботу 09<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>.

*График работы заведующих отделениями:*

Вайслейб О.Ю. – заведующая лечебно-хирургическим отделением, каб.19 четные числа с 08<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>, нечетные числа с 13<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Исмагилова Л.У. – заведующая лечебно-профилактическим отделением, каб.19 нечетные числа с 08<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>, четные числа с 13<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Маганова З.Ш. — заведующая ортодонтическим отделением, каб.19 нечетные числа с 08<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>, четные числа с 13<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup>

Кубасова О.В. – заведующая организационно-методическим отделом, каб.24, график работы с 08<sup>00</sup> до 15<sup>00</sup>

На информационном стенде первого этажа поликлиники и на официальном сайте ГАУЗ РБ ДСП 3 – [ufa-dsp3.ru](http://ufa-dsp3.ru) размещена информация о времени приема граждан главным врачом, его заместителем по медицинской части, заведующими отделениями. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией ГАУЗ РБ ДСП №3.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.



4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Обращение, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". 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.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

### **5.1 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан.**

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, регулируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Законом также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Установленный данным Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными законами.

Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан" направлен на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан Российской Федерации на обращение, его соблюдение государственными органами Республики Башкортостан, органами местного самоуправления, должностными лицами и устанавливает гарантии граждан на обращения, дополняющие гарантии, установленные

Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГАУЗ РБ ДСП №3. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю до 10 дней с даты подачи обращения при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 Федерального закона № 323-ФЗ;
- 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых

отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 Федерального закона №323-ФЗ, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона №323-ФЗ, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5.7. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. 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 и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. По желанию застрахованного лица листок нетрудоспособности может быть выдан в форме документа на бумажном носителе или по письменному согласию застрахованного лица в виде электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи врача и медицинской организации в случае, если медицинская организация и страхователь являются участниками системы информационного взаимодействия по обмену сведениями в целях формирования листка нетрудоспособности в форме электронного документа.

В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

5.8. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

## **6. График работы ГАУЗ РБ ДСП №3 и ее должностных лиц**

6.1. График работы ГАУЗ РБ ДСП №3 и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ГАУЗ РБ ДСП №3 и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Время работы врачей специалистов соответствует режиму работы поликлиники:

1 смена с 08.00 до 14.00

2 смена с 14.00 до 20.00

в субботу с 08.00 до 16.00

воскресенье выходной.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГАУЗ РБ ДСП №3 по согласованию с профсоюзной организацией. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Информация о времени приема врачей всех специальностей, порядок предварительной записи на прием к врачам, время приема главным врачом и его заместителем размещена на информационных стендах, официальном сайте поликлиники.

## **7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг ГАУЗ РБ ДСП №3.

7.2. Дорогостоящие материалы, не входящие в программу Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Башкортостан по показаниям и пожеланиям пациента применяются на платной основе согласно действующему прейскуранту. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится на информационных стендах и на сайте ГАУЗ РБ ДСП №3.

## **7. Табель оснащения в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа**

Оснащение поликлиники, ее структурных подразделений медицинской аппаратурой, инструментарием, медикаментами и расходным материалом осуществляется в соответствии со стандартом оснащения поликлиники, предусмотренным приложением № 9 к Порядку оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. №910н.

Оснащение стоматологических кабинетов в образовательных организациях г. Уфа осуществляется в соответствии со стандартом оснащения стоматологических кабинетов в образовательных организациях согласно Приложению № 6 к Порядку оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 ноября 2012 г. №910н.