

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 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Распоряжения министерства здравоохранения Кировской области от 30 января 2024 № 47 «Об организации записи на прием к врачу 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 статистики, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии профилактической, стоматологии ортопедической, физиотерапии;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях по: анестезиологии и реаниматологии, организации здравоохранения и общественному здоровью, эпидемиологии; рентгенологии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, стоматологии ортопедической, ортодонтии;
- при проведении медицинских экспертиз - по экспертизе временной нетрудоспособности;

- при проведении медицинских осмотров организуются и выполняются медицинские осмотры (предсменные, предрейсовые, послесменные, послерейсовые).
- 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^а;
- 1.2.3. Поликлиника №2: Кировская область г. Кирово-Чепецк пр-т. Кирова, 4^а;
- 1.2.4. Поликлиника №3: г. Киров ул. Производственная, 10;
- 1.2.4.1. Отделение Поликлиники № 3: г. Киров ул. Дзержинского, 64 корп.;
- 1.2.5. 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 7⁰⁰ час. до 20⁰⁰ час.;
- по субботам: с 7³⁰ час. до 13⁰⁰ час.;
- воскресенье – выходной;
- в праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

2.2. Стоматологическая помощь при неотложных состояниях (при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни) осуществляется в порядке очереди:

ВЗРОСЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ:

- в будние дни с 7³⁰ час. до 20⁰⁰ час по адресам:

- г.Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92;
- г.Киров, ул. Ивана Попова, д. 24а;
- г.Киров, ул. Производственная, д. 10;
- г.Киров, ул. Дзержинского, д. 64/2;
- г.Кирово-Чепецк, пр. Кирова, д.4А.

- в субботу, в воскресенье и праздничные дни: с 7³⁰ час. до 20⁰⁰ час в смотровом (дежурном) кабинете поликлиники по адресу: г. Киров ул. К. Либкнехта, д. 92.

ДЕТСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ:

- ежедневно с 7³⁰ час. до 20⁰⁰ час по адресу:

- г. Киров, ул. Производственная, д. 8.

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, а так же на официальном сайте КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»: 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.

2.6. Право внеочередного обслуживания в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» имеют:

- в поликлиниках, осуществляющих приём взрослого населения: инвалиды, герои, члены семей Героев Советского Союза, герои и члены семей Героев Российской Федерации, инвалиды, участники Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий и члены их семей, лица, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор России", члены семей СВО, участники СВО.
- в поликлиниках, осуществляющих приём детского населения: дети-инвалиды, дети Героев Советского Союза в возрасте до 18 лет, дети Героев Российской Федерации в возрасте до 18 лет, дети полных кавалеров ордена Славы в возрасте до 18 лет, дети погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой

Отечественной войны и ветеранов боевых действий в возрасте до 18 лет, дети участников СВО.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи может быть реализовано при обращении пациента (его законного представителя) в регистратуру медицинской организации и предъявлении документов, подтверждающих наличие права на внеочередное оказание медицинской помощи.

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

- 3.1. Запись на приём к врачу в КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр» осуществляется в соответствии с утвержденным главным врачом «Порядком осуществления предварительной записи в электронном виде на прием к врачу в КОГБУЗ «ККСЦ» ГИС РИР КО», разработанным на основании распоряжения министерства здравоохранения Кировской области № от 30.01.2024 № 47 «Об организации записи на прием к врачу в областных государственных медицинских организациях».
- 3.2. Неотложная стоматологическая помощь оказывается пациенту в сроки, не превышающие сроков оказания медицинской помощи, установленных Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Кировской области.
- 3.3. Медицинская помощь маломобильным пациентам может оказываться на дому по согласованию с пациентом с учетом режима работы врачей Учреждения.
- 3.4. Предварительная запись пациентов на стоматологический прием осуществляется в электронном виде:
 - с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее - ЕПГУ);
 - с использованием регионального портала записи на прием к врачу в Кировской области (<https://er43.medkirov.ru/>) (далее - РПГУ);
 - врачами и средним медицинским персоналом Учреждения через медицинскую информационную систему;
 - через регистратуру Учреждения;
 - по телефону, в том числе колл-центра Учреждения.
- 3.5. Предварительная запись осуществляется в поликлинику КОГБУЗ «ККСЦ», которую пациент самостоятельно выбрал для оказания медицинской помощи.
- 3.6. Предварительная запись осуществляется на ближайшие 14 календарных дней, исчисляемых от даты обращения пациента.
- 3.7. Предварительная запись осуществляется пациентом самостоятельно в установленных случаях либо врачом, по согласованию с пациентом. Самостоятельно пациент имеет право осуществить предварительную запись в следующих случаях:
 - 1) при записи к врачам согласно перечню врачей-специалистов, к которым разрешена самостоятельная запись.
 - 2) при записи к лечащему врачу пациента, у которого пациент находится на динамическом наблюдении;
 - 3) при записи к врачу той же специальности, что и специальность лечащего врача, у которого пациент находится на динамическом наблюдении;
- 3.8. Учреждение обеспечивает возможность предварительной записи пациента в пределах установленного максимально допустимого времени ожидания планового

приема Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год и на плановый период.

- 3.9. Учреждение обеспечивает ввод в систему сведений о доступных для предварительной записи ресурсах и их расписании.
- 3.10. Учреждение осуществляет информирование пациентов о способах предварительной записи в электронном виде посредством размещения визуальной информации на информационных стендах, на официальном сайте и посредством предоставления справочной информации в регистратуре Учреждения.

4. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ В РЕГИСТРАТУРЕ

- 4.1. Предварительная запись в регистратуре осуществляется сотрудником регистратуры при личном обращении пациента либо по телефону в следующих случаях:
 - 1) при записи к врачам согласно перечню врачей-специалистов, к которым разрешена самостоятельная запись.
 - 2) при записи к лечащему врачу, у которого пациент находится на динамическом наблюдении, или при записи к врачу той же специальности;
- 4.2. Перед осуществлением предварительной записи сотрудник регистратуры осуществляет идентификацию пациента в ГИС РИР КО. Идентификация проводится при наличии полиса ОМС или СНИЛС, или документа, содержащего штрих-код для идентификации с использованием сканера. При отсутствии вышеуказанных документов идентификация осуществляется по документу удостоверяющему личность гражданина, который сверяется в системе с ФИО и датой рождения пациента.
- 4.3. В случае если запись открыта более чем к одному врачу-специалисту, выбор конкретного врача осуществляется пациентом.
- 4.4. Дата и время приема врача, выбираются по согласованию с пациентом.
- 4.5. Пациенты, имеющие право внеочередного обслуживания в случае, если свободные слоты для записи их не устраивают, записываются на прием к дежурному врачу в день обращения вне очереди.
- 4.6. При осуществлении предварительной записи пациенту выдается талон на прием с указанием даты и времени приема врача.
- 4.7. В случае отсутствия свободных слотов для записи или отказа пациента от предложенных дат и времени приема пациенту предлагают самостоятельно записаться с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

5. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ВРАЧОМ.

- 5.1. Предварительная запись врачом осуществляется во время приема пациента при наличии медицинских показаний.
- 5.2. Врач согласовывает с пациентом дату и время следующего приема врача.
- 5.3. При осуществлении предварительной записи на повторный прием посредством внесения врачом соответствующих сведений в ГИС РИР КО, пациент получает талон на прием на бумажном носителе, содержащий дату и время приема врача.

6. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В ПРЕДВАРИТЕЛЬНУЮ ЗАПИСЬ И ОТМЕНА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАЦИЕНТА И УЧРЕЖДЕНИЯ.

- 6.1. Внесение изменений в предварительную запись или отмена предварительной записи осуществляется при личном обращении либо обращении по телефону пациента в Учреждении.
- 6.2. Изменение реквизитов предварительной записи по инициативе Учреждения осуществляется в случае отсутствия врача, к которому произведена запись, по причинам временной нетрудоспособности, командирования, обучения, в других случаях в соответствии с приказом главного врача Учреждения.
- 6.3. Учреждение принимает меры для обеспечения альтернативных возможностей для получения пациентом медицинской помощи, в пределах установленного максимально допустимого времени ожидания планового приема.
- 6.4. Изменение реквизитов предварительной записи осуществляется по согласованию с пациентом. При отказе пациента от предложенных реквизитов (даты, времени, врача) предварительной записи осуществляется отмена предварительной записи по инициативе Учреждения.
- 6.5. Учреждение оповещает пациента об изменении реквизитов записи на прием с помощью телефонной связи.

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 7³⁰ до 20⁰⁰ дежурный администратор (заведующий структурным подразделением, главный врач, его заместители), а в остальное время и в выходные (праздничные) дни – дежурный врач:
- 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.

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 подписывается пациентом Информированное добровольное согласие по установленному диагнозу, 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,
- 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 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 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 (далее по тексту – Программа госгарантий).

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

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 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 действующего законодательства РФ.

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 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- размещена на официальном Интернет-сайте Учреждения: кксп.рф;
- 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 11⁰⁰ до 12⁰⁰ четверг с 16⁰⁰ до 17⁰⁰. 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:

13.7.1.01. 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.

13.7.1.02. в кабинеты заведующих отделениями, находящиеся в каждой из поликлиник КОГБУЗ «Кировский клинический стоматологический центр»: понедельник-пятница с 8.00 до 20.00

13.7.1.03. 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.пф.ру.

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 16⁰⁰ до 17⁰⁰, пятница с 9⁰⁰ до 11⁰⁰;

13.9.2. Заместителем главного врача по медицинской части (кабинет 24 поликлиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 92): среда с 11⁰⁰ до 12⁰⁰, четверг с 16⁰⁰ до 17⁰⁰

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 12²⁰ до с 15³⁰

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 (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) 64-99-05;
 - 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 клиничко-экспертной работе и хирургической стоматологии: каб. 23 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» при оказания платных медицинских услуг распространяется действие закона «О защите прав потребителей».