



## 1. Общие положения

1.4. В ГАУЗ ЛО «Киришская СП» оказывается стоматологическая помощь:

- 2

- амбулаторные операции: удаление небольших доброкачественных образований мягких тканей челюстно-лицевой области;
- хирургические методы лечения заболеваний пародонта;
- лечение при травмах челюстно-лицевой области.
- Ортодонтическая помощь детям до 18 лет:
  - профилактика и лечение зубочелюстных аномалий, в том числе требующих длительного этапного и комплексного лечения;
  - ортодонтическая реабилитация пациентов с зубочелюстными аномалиями после оперативного лечения;
  - лечение зубочелюстных аномалий с использованием новых технологий;
  - устранение эстетических деформаций (аномалии развития и положения зубов).
- Ортопедическая помощь:
  - ортопедическая реабилитация пациентов с использованием различных видов съемных и несъемных ортопедических конструкций.

1.5. Для организации медицинской помощи пациентам со стоматологическими заболеваниями в ГАУЗ ЛО «Киришская СП» функционируют:

- кабинеты терапевтической стоматологии;
- кабинет хирургической стоматологии;
- кабинет ортопедической стоматологии;
- кабинеты детской стоматологии;
- стоматологическая (зуботехническая) лаборатория;
- ортодонтический кабинет;
- кабинет рентгенологический стоматологический.

1.6. Медицинская помощь пациентам со стоматологическими заболеваниями оказывается в амбулаторных условиях.

1.7. Первичная медико-санитарная помощь предусматривает мероприятия по профилактике, диагностике, лечению стоматологических заболеваний и состояний у взрослых и детей, медицинской реабилитации, формированию здорового образа жизни, санитарно-гигиеническому просвещению взрослых и детей.

1.8. Первичную доврачебную медико-санитарную помощь оказывают медицинские работники со средним медицинским образованием (фельдшер стоматологический, зубной техник, фельдшер, зубной врач, гигиенист стоматологический).

1.9. Первичную специализированную медико-санитарную помощь оказывают врачи-стоматологи, врачи-стоматологи детские, врачи-стоматологи общей практики, врачи-стоматологи-терапевты, врачи-стоматологи-ортопеды, врачи-ортодонты, врачи-стоматологи-хирурги.

1.10. Медицинская помощь при стоматологических заболеваниях оказывается в следующих формах:

- экстренная (оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента);
- неотложная (оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, без явных признаков угрозы жизни пациента);
- плановая (оказываемая при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью).

## **2. Разделение потоков пациентов по цели обращения**

2.1. С целью упорядочивания оказания медицинской помощи в ГАУЗ ЛО «Киришская СП» проводится разделение потоков пациентов по цели обращения.

2.2. В окнах регистратуры организован прием пациентов:

- по Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в системе ОМС);
- с острой болью;

- по ДМС и платным услугам;
- с целью профилактического осмотра без лечения.

### **3. Запись пациентов на прием**

3.1. Организация предварительной записи на прием к врачам ГАУЗ ЛО «Киришская СП», консультации, обследование осуществляется:

- при непосредственном личном обращении в регистратуру;
- по телефонам регистратуры 8(81368)533-03 и 8(81368)210-56;
- через портал [zdrav.lenreg.ru](http://zdrav.lenreg.ru);
- через чат-бот «Моё здоровье. Ленинградская область» в сервисе МАХ;
- в инфомате, размещенном в холле поликлиники.

3.2. При записи на прием пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии), дату рождения, адрес регистрации, причину обращения в медицинскую организацию.

3.3. При записи на оказание медицинской помощи в плановом порядке возможно наличие срока ожидания.

3.4. Запись на повторный прием пациента проводится лечащим врачом.

### **4. Оказание медицинской помощи пациентам по Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в системе ОМС)**

4.1. При первичном обращении пациента на лечение по программе ОМС:

- на пациента в регистратуре заводится медицинская карта;
- пациент заполняет анкету установленного образца о состоянии здоровья, подписывает информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства (отказ от видов медицинского вмешательства), согласие на обработку персональных данных.

4.2. Регистрация медицинской карты стоматологического больного проводится по присвоенному карте номеру.

4.3. Медицинская карта оформляется в регистратуре поликлиники при предъявлении следующих документов:

- паспорт гражданина РФ (документ, его заменяющий) / свидетельство о рождении;
- полис ОМС;
- СНИЛС.

4.4. Медицинская карта может быть оформлена в виде электронного документа.

4.5. Паспорт и полис ОМС предъявляются обязательно при каждом посещении обращения в регистратуру ГАУЗ ЛО «Киришская СП».

4.6. После оформления медицинской документации, выяснения причины обращения и самочувствия пациент направляется к врачу-специалисту.

4.7. Пациенты без записи, требующие приема в текущий день, в зависимости от повода обращения, направляются в кабинет дежурного врача и хирургический кабинет по талонам и, в случае отсутствия талонов на момент обращения, в порядке сформировавшейся очередности.

4.8. Предельный срок ожидания приема врачей-специалистов и проведения диагностических исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановом порядке по ТП ОМС составляет не более 14 рабочих дней с момента обращения.

### **5. Оказание медицинской помощи пациентам по направлению из других медицинских организаций**

5.1. При обращении пациентов других медицинских организаций для получения стоматологической помощи прием пациентов проводится при условии наличия направления, подписанного лечащим врачом и согласованного с администрацией ГАУЗ ЛО «Киришская СП».

5.2. Направление оформляется медицинской организацией, направившей пациента в ГАУЗ ЛО «Киришская СП» на лечение или консультацию.

5.3. Направление может быть оформлено в виде электронного документа.

5.4. При обращении в регистратуру ГАУЗ ЛО «Киришская СП» на пациента заводится медицинская карта при предъявлении следующих документов:

- паспорт гражданина РФ (документ, его заменяющий) / свидетельство о рождении;
- полис ОМС;
- СНИЛС.

5.5. Консультации и врачебный прием назначаются в плановом порядке в зависимости от загруженности врача-специалиста.

## **6. Оказание медицинской помощи пациентам на платной основе**

6.1. При первичном обращении пациента на лечение:

- на пациента в регистратуре заводится медицинская карта;
- пациент заполняет анкету установленного образца о состоянии здоровья, подписывает информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства (отказ от видов медицинского вмешательства), согласие на обработку персональных данных.

6.2. Регистрация медицинской карты стоматологического больного проводится по присвоенному карте номеру.

6.3. Медицинская карта оформляется в регистратуре поликлиники при предъявлении документов (паспорта гражданина РФ (документа, его заменяющего)/свидетельства о рождении) или анонимно.

6.4. Предоставление пациентам платных стоматологических медицинских услуг оказывается по желанию пациента (законного представителя), включая в том числе:

- применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;
- при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;
- при самостоятельном обращении граждан для оказания медицинской помощи на платной основе;
- при обращении для оказания стоматологической помощи в части услуг, не входящих в Программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (в системе ОМС).

6.5. После оформления медицинской документации, выяснения причины обращения и самочувствия пациент направляется или записывается на плановое лечение к врачу-специалисту.

6.6. Пациенты без записи, требующие приема в текущий день, в зависимости от повода обращения, направляются в кабинет дежурного врача по талонам и, в случае отсутствия талонов на момент обращения, в порядке сформировавшейся очередности.

## **7. Оказание медицинской помощи пациентам по полисам ДМС**

7.1. При первичном обращении пациента на лечение по программе ДМС:

- на пациента в регистратуре заводится медицинская карта;
- пациент заполняет анкету установленного образца о состоянии здоровья, подписывает информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства (отказ от видов медицинского вмешательства), согласие на обработку персональных данных.

7.2. Регистрация медицинской карты стоматологического больного проводится по присвоенному карте номеру.

7.3. Медицинская карта оформляется в регистратуре поликлиники при предъявлении следующих документов:

- паспорт гражданина РФ (документ, его заменяющий) / свидетельство о рождении;

- полис ДМС (возможно на основании списков застрахованных лиц, прилагаемых к Договору на обслуживание организации в системе ДМС).

7.4. Медицинская карта может быть оформлена в виде электронного документа.

7.5. Паспорт и полис ДМС предъявляются обязательно при каждом обращении в регистратуру ГАУЗ ЛО «Киришская СП».

7.6. После оформления медицинской документации, выяснения причины обращения и самочувствия пациент направляется к врачу-специалисту.

7.7. Пациенты без записи, требующие приема в текущий день, в зависимости от повода обращения, направляются в кабинет дежурного врача в порядке сформировавшейся очередности.

7.8. Запись на плановое лечение осуществляется в соответствии с условиями Договора, возможно через диспетчера страховой компании, после согласования Плана лечения.

## **8. Оказание медицинской помощи пациентам при неотложных состояниях**

8.1. Неотложная медицинская помощь населению при стоматологических заболеваниях оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний.

8.2. Неотложная медицинская помощь гражданам при стоматологических заболеваниях предусматривает выполнение необходимых диагностических и лечебных мероприятий, направленных на снятие боли и острых воспалительных явлений, оказание первой помощи при травмах, кровотечениях.

8.3. Для оказания неотложной медицинской помощи пациент направляется в кабинет дежурного врача или кабинет врача-специалиста при отсутствии плановых пациентов.

## **9. Проведение профилактического осмотра пациентов без лечения**

9.1. Профилактические осмотры взрослого и детского населения без лечения проводятся ежедневно с 13.00 час до 13.45 час врачами дежурного приема без предварительной записи.

9.2. Запись на профилактический осмотр осуществляется в регистратуре поликлиники при обращении пациента. Застрахованным в системе ОМС профилактический осмотр проводится по ТП ОМС.

9.3. В случае необходимости врач дежурного приема оформляет справку о нуждаемости/не нуждаемости в санации полости рта.

## **10. Профилактический детский прием**

10.1. Расписание детского профилактического приема размещается в конце календарного месяца на следующий месяц в открытой группе Киришская стоматологическая поликлиника ВКонтакте.

10.2. Дистанционная запись открывается за 14 дней до даты профилактического детского приема по тел.8(81368)533-03 с 12.00 час.

## **11. Оказание медицинской помощи состоящим на учете по беременности**

11.1. Первичный осмотр беременных проводит врач дежурного приема ежедневно с 13.00 до 13.45 час без предварительной записи.

11.2. При показаниях к проведению санации полости рта беременные назначаются на плановое лечение к врачам дежурного приема.

## **12. Оказание медицинской помощи льготным категориям граждан на этапе подготовки полости рта к протезированию.**

12.1. Пациент предъявляет работникам регистратуры бланк Плана подготовки к протезированию, согласованный по ориентировочной стоимости с лечащим врачом, подписанный пациентом.

12.2. На основании Плана подготовки к протезированию работник регистратуры выдает пациенту талоны на плановое лечение в соответствии с назначениями врача и наличием свободной записи.

12.3. Допускается превышение сроков ожидания планового приема на этапе подготовки полости рта к протезированию более 14 дней.

### **13. Направление пациентов на дополнительное обследование в другие медицинские организации**

13.1. При наличии медицинских показаний к хирургическому лечению у врача – челюстно-лицевого хирурга пациенты направляются врачами стоматологического профиля для оказания специализированной помощи в ГБУЗ ЛОКБ для оказания специализированной медицинской помощи.

13.2. В случае выявления в ходе оказания медицинской помощи пациентам со стоматологическими заболеваниями симптомов онкологического заболевания медицинская помощь пациенту оказывается в соответствии Порядком оказания медицинской помощи населению по профилю «Онкология», утвержденным приказом Минздрава России от 19.02.2021 №116н.

13.3. При наличии медицинских показаний для проведения дополнительных диагностических обследований, которые не проводятся в ГАУЗ ЛО «Киришская СП», пациенты направляются лечащим врачом в медицинскую организацию для дополнительного обследования:

- для лабораторных общеклинических, биохимических анализов крови;
- для гистологических исследований биопсийного (операционного) материала;
- для бактериологических исследований (бактериоскопий материалов, получаемых с поверхности слизистой оболочки полости рта, гистологических исследований);
- для консультаций с врачами-специалистами (гастроэнтерологом, эндокринологом и др.).

### **14. Порядок обращения медицинской карты**

14.1. Медицинская карта является собственностью ГАУЗ ЛО «Киришская СП» и хранится в картотеке регистратуры в течение 5 лет со дня последнего обращения в поликлинику.

14.2. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником.

14.3. Не допускается самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством ГАУЗ ЛО «Киришская СП», хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14.4. Медицинская карта может вестись в форме электронного документа.

14.5. Пациент имеет право на ознакомление с медицинской документацией, получение выписок и копий медицинских документов в соответствии с приказом Минздрава России от 12.11.2021 №1051н.

### **15. Правила приема пациентов**

15.1. При получении медицинской стоматологической помощи по ТП ОМС ЛО необходимые сведения о застрахованном лице должны храниться в базе данных ГАУЗ ЛО «Киришская СП». В случае отсутствия данных пациенту необходимо до записи на прием обратиться с 7.00 до 21.00 час по будням в регистратуру поликлиники с документами.

15.2. Пациенту необходимо явиться в ГАУЗ ЛО «Киришская СП» не менее чем за 10 минут до указанного в талоне на посещение врача времени, при необходимости - обратиться в регистратуру для оформления и получения необходимых медицинских документов.

15.3. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратору удобным для него способом не менее чем за 2 часа. Неявка на прием в назначенный день и время считается нарушением режима.

15.4. Пациент ожидает время приема в холле ГАУЗ ЛО «Киришская СП», в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

### **16. Основания для приостановления или отказа в предоставлении медицинской услуги**

16.1. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении медицинской услуги являются:

- отсутствие специалиста необходимого профиля в ГАУЗ ЛО «Киришская СП»;

- отсутствие документов, необходимых для оформления амбулаторной карты (паспорт, страховой медицинский полис, СНИЛС);
- отсутствие документов, подтверждающих право законного представителя представлять интересы пациента.

16.2. Документы, представляемые гражданами, должны быть установленного образца, не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

16.3. Лицам, не имеющим указанных документов, оказывается только неотложная или платная медицинская помощь.

16.4. Пациентам может быть отказано в предоставлении стоматологической помощи при:

- обострении хронического заболевания (до нормализации состояния);
- выявлении инфекционного заболевания, требующего оказания стоматологической помощи в специализированной медицинской организации;
- при нахождении пациента в состоянии алкогольного / наркотического опьянения.

#### **Показания к экстренной госпитализации стационар челюстно-лицевой хирургии:**

1. Переломы нижней челюсти, требующие оперативного лечения.
2. Переломы нижней челюсти, осложненные острыми воспалительными процессами.
3. Переломы верхней челюсти и скуловой кости.
4. Множественные травмы костей лицевого скелета и мягких тканей лица.
5. Острые воспалительные заболевания мягких тканей челюстно-лицевой области.
6. Острые остеомиелиты костей лицевого скелета.
7. Острые сialoadениты, обострения хронических сialoadенитов различной этиологии, требующих оперативного лечения.
8. Фурункулы и карбункулы лица и шеи с гиперэргической реакцией организма.
9. Острые стоматиты с обширным поражением слизистой оболочки полости рта.

#### **Показания к плановой госпитализации в стационар челюстно-лицевой хирургии:**

1. Последствия травм лица с обезображиванием и нарушением функций (в том числе с применением пластической хирургии мягких тканей, пластика кожным лоскутом).
2. Хронические остеомиелиты одонтогенного и травматического происхождения.
3. Гаймориты, осложненные перфорацией и формированием свища.
4. Кисты челюстей, осложненные нагноением больших размеров.
5. Доброкачественные новообразования челюстно-лицевой области:
  - опухоли и опухолеподобные образования мягких тканей челюстно-лицевой области;
  - одонтогенные опухоли и опухолеподобные образования челюстей;
  - остеогенные опухоли челюстей;
  - сосудистые новообразования, в том числе у детей;
  - фиброзная дисплазия;
  - эозинофильная гранулема.
6. Злокачественные опухоли челюстно-лицевой области, слизистой полости рта для диагностики.
7. Анкилозы височно-нижнечелюстного сустава.
8. Врожденные и приобретенные дефекты и деформации челюстно-лицевой области и шеи.
9. Доброкачественные образования слюнных желез.
10. Сialoadениты:
  - хронический калькулезный сialoadенит;
  - хронический неспецифический сialoadенит.
11. Специфические актиномикотические процессы в челюстно-лицевой области.
12. Лимфаденопатия челюстно-лицевой области для выполнения биопсии.

#### **Показания к консультации челюстно-лицевого хирурга:**

1. Новообразования околоушных и подчелюстных слюнных желез.
2. Новообразования мягких тканей полости рта более 2 см в диаметре.
3. Наличие конкремента в области подчелюстной или околоушной слюнной железы.

4. Новообразования костной ткани костей лицевого черепа.
5. Кистозные новообразования челюстей.
6. Инородные тела в просвете гайморовой пазухи.
7. Хронические перфоративные гаймориты.
8. Переломом верхней челюсти.
9. Переломом скуловой кости.
10. Перелом нижней челюсти после выполненного оперативного остеосинтеза.
11. Лимфаденопатия челюстно-лицевой области.
12. Срединные и боковые кисты шеи.

#### Этапы маршрутизации пациента в ГАУЗ ЛО «Киришская СП»

| Этап            | Ответственный персонал | Действие                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Организационные задачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Вход в клинику  | Гардеробщик            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Бахилы</li> <li>✓ Термометрия (по показаниям)</li> <li>✓ Снятие верхней одежды</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                    | Обеспечение лиц, ответственных за: <ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль наличия бахил;</li> <li>- проведение термометрии при необходимости</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Регистратура    | Администратор          | Идентификация и оформление пациента на бумажном носителе и МИС.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Определение приказом ответственного лица за работу регистратуры (1 уровень контроля – старший администратор; 2 уровень контроля – главная медсестра; 3 уровень контроля – заведующий отделением)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Врачебный прием | Медицинская сестра     | Идентификация пациента. Подготовка документации:<br>Информационный лист первичного посещения с заполнением разделов:<br>1. Анкета о здоровье пациента.<br>2. Согласие на обработку персональных данных.<br>3. ИДС на медицинское вмешательство по форме приказа № 1051н.                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Введение локальных форм.</li> <li>✓ Наличие ИДС на вид МВ.</li> <li>✓ Доступность бланков рекомендаций + памяток.</li> <li>✓ Чек-лист на проверку всех подписей в документах: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ - в плане лечения;</li> <li>✓ - дата, подпись врача и пациента в ИДС или форме отказа на МВ.</li> </ul> </li> <li>✓ Приказ на ответственного лицо за контроль заполнения пациентом документации и проведение оплаты.</li> <li>✓ Наличие разработанных форм памятки; анкеты и др.).</li> </ul> |
|                 | Лечащий врач           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Изучение Анкеты пациента</li> <li>✓ Консультация: осмотр, пальпация, сбор анамнеза и др. действия в объеме согласия согласно приказу № 1051н.</li> <li>✓ Формируется и подписывается пациентом предварительный план лечения.</li> <li>✓ ИДС на медицинское вмешательство (МВ) или отказ от МВ.</li> <li>✓ ИДС на нозологическую форму заболевания</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|       |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |
|-------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Договор возмездного оказания стоматологических услуг (в случае оказания платных видов услуг)</li> <li>✓ Проведение МВ.</li> <li>✓ Направление в кассу поликлиники с Договором для оплаты (в случае оказания платных видов услуг)</li> <li>✓ Выдача после лечебных рекомендаций, памятки (при актуальности)</li> <li>✓ Запись на следующий прием (при актуальности)</li> <li>✓ Проверка заполнения пациентом всех форм документов.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                      |
|       | Медицинская сестра | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Заполнение анкеты, по оценке качества оказанной услуги.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Наличие Порядка анкетирования пациентов</li> </ul>                                                                                          |
| Касса | Кассир             | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Подписание акта об оказанных услугах</li> <li>✓ Прием оплаты</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Наличие разработанных форм (акт к договору; скрипты на случай невозможности проведения оплаты; отказа пациента от оплаты и др.).</li> </ul> |