

**Краевое государственное автономное учреждение здравоохранения  
«АМУРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»  
министерства здравоохранения Хабаровского края  
(КГАУЗ «АСП»)**

УТВЕРЖДЕН  
приказом КГАУЗ «АСП»  
от 25 августа 2023 г. № 199

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке и условиях бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов для отдельных категорий граждан в КГАУЗ «АСП»**

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение о бесплатном изготовлении и ремонте зубных протезов для отдельных категорий граждан (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», Приказом Минздрава РФ от 10.05.2017 № 203н «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи», Постановлением Правительства Хабаровского края от 17.07.2014 № 231-пр «О бесплатном изготовлении и ремонте зубных протезов для отдельных категорий граждан Российской Федерации, проживающих на территории Хабаровского края», законом Хабаровского края от 26.01.2005 № 253 «О мерах социальной поддержки жертв политических репрессий», законом Хабаровского края от 29.05.2013 № 283 «О присвоении звания «Ветеран труда Хабаровского края», законом Хабаровского края от 23.04.2014 № 358 «О поддержке коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, проживающих в Хабаровском крае», Устава Краевого государственного автономного учреждения здравоохранения "Амурская стоматологическая поликлиника" министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – Учреждение), лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО41-01189-27/00302259 от 18.11.2015.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок и условия изготовления и ремонта зубных протезов за счет средств краевого бюджета (кроме расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики) (далее – бесплатное зубное протезирование) для отдельных категорий граждан Российской Федерации, проживающих на территории Хабаровского края (далее – отдельные категории граждан).

1.3. Положение разработано для реализации информационных прав пациента в соответствии с «Основами охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и составлены на основе приказов и распоряжений Правительства Хабаровского края, законодательства РФ.

1.4. Задачами оказания услуг по изготовлению и ремонту зубных протезов за счет средств краевого бюджета отдельным категориям граждан в Учреждении являются:

- удовлетворение общественной потребности в бесплатном медицинском обслуживании отдельных категорий граждан;
- участие в реализации программы здравоохранения, направленной на улучшение показателей здоровья населения.

1.5. Бесплатное зубное протезирование на территории Хабаровского края осуществляется отдельным категориям граждан в медицинских организациях, подведомственных министерству здравоохранения Хабаровского края, по месту жительства, и по установленному Учреждению государственному заданию.

1.6. Для целей настоящего Положения используются следующие основные понятия:

- "медицинские услуги по изготовлению и ремонту зубных протезов отдельным категориям граждан" – медицинские услуги, предоставляемые за счет средств краевого бюджета;

– "пациент" – физическое лицо, имеющее право на получение медицинских услуг по изготовлению и ремонту зубных протезов за счет средств краевого бюджета.

На пациента, получающего услуги бесплатного зубного протезирования распространяется действие Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

– "исполнитель" – медицинская организация, исполняющая государственное задание на оказание услуг по изготовлению и ремонту зубных протезов за счет средств краевого бюджета отдельным категориям граждан.

## **2. ОСНОВАНИЯ И УСЛОВИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПО БЕСПЛАТНОМУ ИЗГОТОВЛЕНИЮ И РЕМОНТУ ЗУБНЫХ ПРОТЕЗОВ ДЛЯ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН ЯВЛЯЮТСЯ:**

2.1. К отдельным категориям граждан, имеющим право на бесплатное зубное протезирование, относятся:

- 1) труженики тыла;
- 2) ветераны труда;
- 3) ветераны труда Хабаровского края;
- 4) лица, подвергшиеся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированные, и лица, пострадавшие от политических репрессий;
- 5) лица пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), получатели трудовых пенсий, пенсий по государственному пенсионному обеспечению или ежемесячного пожизненного содержания;
- б) лица, относящиеся к коренным малочисленным народам Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, из малоимущих семей либо признанные малоимущими гражданами.

2.2. Бесплатное зубное протезирование оказывается Учреждением на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО41-01189-27/00302259 от 18.11.2015 выданной на основании Федерального закона от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности».

**2.3. Бесплатное зубное протезирование отдельным категориям граждан за счет средств краевого бюджета предоставляется не чаще одного раза в два года.**

2.4. Настоящее Положение в наглядной и доступной форме доводится Учреждением до сведения граждан путем размещения на стендах Учреждения и официальном сайте (<https://sp-amur.ru>) и является обязательным к ознакомлению для всех пациентов.

2.5. Условиями для оказания услуг по бесплатному зубному протезированию отдельных категорий граждан являются:

– добровольное желание пациента получить услугу бесплатного зубного протезирования для отдельных категорий граждан в соответствии с перечнем видов работ и ортопедических конструкций, применяемых для бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов, утвержденного Распоряжением Министерства здравоохранения Хабаровского края от 25.12.2018 г. № 1503-р;

– медицинская помощь при предоставлении услуг бесплатного зубного протезирования для отдельных категорий граждан организуется и оказывается:

- а) в соответствии с порядком оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях;
- б) на основе клинических рекомендаций;
- в) с учетом стандартов медицинской помощи, утверждаемых Министерством здравоохранения Российской Федерации;
- г) оказание услуг бесплатного зубного протезирования для отдельных категорий граждан осуществляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, консультации и лечения, разрешенными на территории Российской Федерации

## **3. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ, КОНСУЛЬТАЦИЮ**

3.1. Предусмотрено несколько вариантов предварительной записи на плановый прием (консультацию):

3.1.1 Очная запись непосредственно в день обращения осуществляется в регистратуре с 9-00 до 16-00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

3.1.2. По телефону +7 42142 999-72, +7 924 405-53-28 с 13-00 до 16-00 ежедневно, кроме субботы и воскресенья и предусмотрена не более чем на 10 рабочих дней.

3.1.3. Предварительная электронная запись через портал государственных услуг РФ (<https://esia.gosuslugi.ru>). Электронная запись предусмотрена не более, чем на 10 рабочих дней.

3.1.4. Предварительная электронная запись через региональный портал услуг Хабаровского края (<https://uslugi27.ru>). Электронная запись предусмотрена не более, чем на 10 рабочих дней.

3.2. Информацию о времени приема врачей ортопедического отделения во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов о времени и часах приема главного врача и заведующего ортопедическим отделением пациент может получить в регистратуре Учреждения, на информационных стендах, расположенных в холле ортопедического отделения, либо на официальном сайте Учреждения - <https://sp-amur.ru>.

3.3. В регистратуре Учреждения при первичном обращении пациента оформляется электронная медицинская карта амбулаторного больного в соответствии с действующими требованиями.

3.4. Для удобства пациентов и учета их посещений в регистратуре Учреждения пациенту предварительно выдается талон на прием к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

3.5. Пациенту необходимо ознакомиться с информацией, размещенной на официальном сайте и стендах Учреждения, а также в регистратуре Учреждения, которая является обязательной для ознакомления:

- Правила внутреннего распорядка для пациентов КГАУЗ «АСП».
- Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги и работы при оказании стоматологической помощи в КГАУЗ «АСП».
- Положение о порядке и условиях бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов для отдельных категорий граждан в КГАУЗ «АСП».
- Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств (ортопедическое лечение).

#### **4. ПОРЯДОК ПОСТАНОВКИ НА ОЧЕРЕДЬ ЛЬГОТНОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН ДЛЯ БЕСПЛАТНОГО ЗУБНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ**

4.1. Для проведения бесплатного зубного протезирования гражданином представляются в Учреждение следующие документы и информация:

– паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;

– страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

– удостоверение, подтверждающее социальный статус гражданина:

а) удостоверение ветерана Великой Отечественной войны образца в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 05.10.1999 г. № 1122 «Об удостоверениях ветерана Великой Отечественной войны» - для граждан, указанных в подпункте 1 пункта 2.1. настоящего Положения;

б) удостоверение ветерана образца в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.04.1995 г. № 423 «Об удостоверениях, на основании которых реализуются меры социальной поддержки ветеранов военной службы и ветеранов труда», - для граждан, указанных в подпункте 2 пункта 2.1. настоящего Положения;

в) удостоверение ветерана труда Хабаровского края образца в соответствии с постановлением Правительства Хабаровского края от 11.10.2013 г. № 331-пр «О порядке присвоения звания «Ветеран труда Хабаровского края» - для граждан, указанных в подпункте 3

пункта 2.1. настоящего Положения;

– справка о реабилитации, выданная органами внутренних дел или органами прокуратуры в соответствии с Законом Российской Федерации от 18.10.1991 г. № 1761-1 «О реабилитации жертв политических репрессий» - для граждан, указанных в подпункте 4 пункта 2.1. настоящего Положения;

– пенсионное удостоверение – для граждан, указанных в подпункте 5 пункта 2.1. настоящего Положения;

– предоставляет письменное подтверждение о том, что не является федеральным льготником (инвалидом любой группы, участником ВОВ, чернобыльцем, блокадником Ленинграда, участником боевых действий, вдовой участника или инвалида ВОВ);

– номер контактного телефона и адрес фактического проживания;

– результаты флюорографии (1 раз в год) и анализ крови на RW (2 раза в год).

4.2. Для подтверждения принадлежности гражданина к представителям коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации представляется паспорт, свидетельство о рождении.

При отсутствии в указанных документах требуемых сведений представляется справка, выданная общинами малочисленных народов Севера.

Расчет среднедушевого дохода семьи для признания гражданина малоимущим производится в соответствии с Федеральным законом от 05.04.2003 г. № 44-ФЗ «О порядке учета доходов и расчета среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для признания их малоимущими и оказания им государственной социальной помощи». Для получения справки о признании гражданина малоимущим необходимо представить в Краевое государственное казенное учреждение «Центр социальной поддержки населения по Амурскому району» сведения о доходах и составе семьи за предыдущий год.

4.3. Гражданин, обратившийся в Учреждение для проведения бесплатного зубного протезирования, осматривается в назначенный день специалистом, который определяет наличие медицинских показаний для проведения зубного протезирования, объем планируемого зубного протезирования, о чем делает запись в медицинской карте гражданина.

4.4. При установлении специалистом медицинских показаний для проведения зубного протезирования гражданин в день представления в Учреждение документов, указанных в пунктах 4.1. и 4.2. настоящего Положения, регистрируется в электронном журнале регистрации граждан, подлежащих проведению бесплатного зубного протезирования (далее – Журнал), с указанием даты регистрации, являющейся датой постановки на очередь, места проживания, вида льготной категории и выбирает способ приглашения на протезирование.

4.5. Бесплатное зубное протезирование осуществляется в порядке очередности в соответствии с датой регистрации в Журнале. На руки гражданину выдается «Уведомление о постановке на очередь на бесплатное зубопротезирование, как краевого льготника» (Приложение 1) о включении его в списки подлежащих бесплатному зубному протезированию с указанием даты постановки на очередь в соответствии с данными журнала. Пациент знакомится под роспись со всей представленной информацией в уведомлении и обязан выбрать один из предложенных вариантов приглашения на протезирование, а также соблюдать все пункты уведомления. Уведомление составляется в 2-х экземплярах, один экземпляр хранится в медицинской карте, второй экземпляр пациент обязан хранить у себя и предоставить в регистратуру учреждения после приглашения на зубопротезирование.

4.6. Пациент обязан явиться на получение медицинских услуг по приглашению в указанный срок. В случае неявки на прием пациент исключается из льготной очереди на получение бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов. При этом гражданин вправе повторно обратиться в Учреждение для постановки на очередь в порядке, установленном настоящим Положением.

4.7. Если в период ожидания льготной очереди на бесплатное зубное протезирование у гражданина статус Краевого льготника изменится на статус Федерального льготника, гражданин обязан об этом проинформировать администрацию Учреждения лично или по телефону +7 42142 999-72, +7 924 405-53-28, после чего гражданин исключается из очереди на бесплатное зубное протезирование.

4.8. В случае изменения ФИО гражданина, адреса проживания, контактного телефона и статуса льготы, в период ожидания льготной очереди на бесплатное зубное протезирование, гражданин обязан проинформировать администрацию Учреждения в виде письменного заявления или лично обратиться в регистратуру ортопедического отделения.

4.9. При наличии документально подтвержденной уважительной причины неявки гражданина в указанный срок для проведения бесплатного зубного протезирования (обстоятельства непреодолимой силы: форс-мажорные обстоятельства; состояние здоровья (нахождение на лечении); смена места жительства; смерть близкого родственника; командировка (для работающих); вызов в органы дознания, предварительного следствия, прокуратуры, суд или налоговый орган в качестве свидетеля, потерпевшего, эксперта, переводчика или понятого; участие в осуществлении правосудия в качестве присяжного или арбитражного заседателя) Учреждением на основании письменного ходатайства гражданина проводится бесплатное зубное протезирование в течение 30 рабочих дней со дня такого обращения без повторной постановки на очередь.

## **5. ПОРЯДОК РЕАЛИЗАЦИИ ПРАВА ВНЕОЧЕРЕДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БЕСПЛАТНОГО ЗУБНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ ИЗ ЛЬГОТНОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН**

5.1. Во внеочередном порядке услуги по бесплатному зубному протезированию из льготной категории граждан предоставляются следующим категориям:

– реабилитированным лицам.

5.2. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется при наличии у граждан медицинских показаний. Основанием для внеочередного оказания медицинской помощи является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

5.3. Реабилитированным лицам производится бесплатное изготовление и ремонт зубных протезов (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов).

5.4. Порядок внеочередного оказания медицинской помощи:

– в случае обращения нескольких граждан имеющих право на оказание внеочередной медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений;

– услуги по бесплатному зубному протезированию как льготной категории граждан оказываются не более одного раза в два года.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В БЕСПЛАТНОМ ЗУБНОМ ПРОТЕЗИРОВАНИИ**

6.1. Основаниями для отказа в оказании услуг по бесплатному зубному протезированию за счет средств краевого бюджета являются:

– отсутствие регистрации в очереди в соответствии с Положением «О порядке бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов для отдельных категорий граждан Российской Федерации, проживающих на территории Хабаровского края» утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 17.07.2014 № 231-пр.;

– отсутствие документов, удостоверяющих личность, и удостоверения, подтверждающие социальный статус гражданина;

– наличие Федеральной льготы согласно Закону Российской Федерации от 22.08.2004 № 122-ФЗ социальные льготы, в том числе по зубному протезированию, федеральной категории льготников, замены с 01.01.2005 г. на ежемесячную денежную выплату, в связи с этим федеральная категория льготников не имеет права на льготное зубное протезирование (ремонт зубных протезов) за счет средств краевого бюджета.

## **7. СРОКИ ОЖИДАНИЯ ОЧЕРЕДИ БЕСПЛАТНОГО ЗУБНОГО ПРОТЕЗИРОВАНИЯ**

7.1. Организация приема медицинскими работниками пациентов льготной категории граждан в амбулаторных условиях по бесплатному зубному протезированию регламентируются настоящим Положением и ежегодными объемами государственного задания.

7.2. Сроки ожидания очереди зависят от количества вставших на очередь граждан из льготной категории в текущем году и объемами установленного государственного задания на текущий год.

## **8. СРОКИ ИЗГОТОВЛЕНИЯ И СДАЧИ ЗУБНЫХ ПРОТЕЗОВ**

8.1. После приглашения на бесплатное зубное протезирование:

– время ожидания приема врача при наличии талона с указанием даты и времени приема не может быть задержано более чем на 20 минут, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту;

– сроки изготовления и сдачи каждого протеза строго индивидуальны и зависят от объема выполняемых работ, вида используемого материала, а также наличия или отсутствия металлических креплений в конструкции протеза и составляют не более 6 недель.

– сроки изготовления и сдачи протезов могут быть изменены в связи с временной нетрудоспособностью лечащего врача, в случае неявки пациента на прием в связи с состоянием здоровья.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

9.1. Пациент имеет право:

– на доступную и качественную медицинскую помощь;

– на медицинскую помощь в объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с установленным государственным заданием Учреждению на текущий год;

– на выбор врача и выбор медицинской организации;

– на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

– на получение консультаций врачей-специалистов;

– на облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, входящими в перечень жизненно необходимых препаратов;

– на защиту сведений, составляющих врачебную тайну - информацию о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, кроме случаев, оговоренных законодательством РФ;

– на отказ от медицинского вмешательства;

– на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

– на оказание неотложной или экстренной помощи;

– при выборе врача и медицинской организации гражданин имеет право на получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в сети Интернет, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности;

– на предоставление сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

– на получение в доступной для пациента форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи;

– пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться

с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Ознакомление с медицинской документацией производится в специально отведенном помещении в присутствии сотрудника Учреждения после письменного заявления на имя главного врача о желании ознакомиться с медицинской документацией;

- пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления на имя главного врача получать отражающие состояние здоровья медицинские документы: их копии и выписки из медицинских документов в течение трех дней со дня подачи заявления. Амбулаторная медицинская карта пациента является медицинским документом Учреждения и содержит персональные данные и информацию, составляющую врачебную тайну, к выдаче на руки не подлежит;

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- при отказе от медицинского вмешательства получить разъяснения о возможных последствиях такого отказа;

- на получение информации о режиме работы Учреждения, в том числе через сайт в сети Интернет и на информационных стендах Учреждения;

- на получение информации о графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении медицинских услуг;

- на получение информации о порядке и условиях оказания медицинской помощи;

- на получение информации о видах оказываемой медицинской помощи;

- на получение информации о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемые при предоставлении медицинских услуг;

- на получение информации о показателях доступности и качества медицинской помощи;

- на обращение к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов.

9.2. Пациент при получении медицинских услуг обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья и своевременно обращаться за медицинской помощью;

- заботиться о сохранении своего здоровья, а также заниматься профилактикой;

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

- соблюдать настоящие Положение и бережно относиться к имуществу Учреждения;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- ознакомиться с перечнем медицинских стоматологических услуг по зубопротезированию для льготной категории граждан, установленного государственным заданием;

- для получения медицинской услуги пациент обязан предварительно записаться одним из предложенных выше способов;

- ознакомиться с внутренними локальными документами Учреждения, прописанными в 3 разделе данного Положения п.3.5.

9.3. При первичном приеме у врача при получении стоматологических услуг пациент обязан:

- дать письменное согласие на обработку персональных данных;

- ознакомиться с составленным планом лечения и дать согласие под подпись, при необходимости получить полную информацию о ходе дальнейшего лечения. Ортопедическая помощь по зубопротезированию предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, и сроков лечения;

- заблаговременно сообщить лечащему врачу о перенесенных или имеющихся заболеваниях (аллергия, гепатит, бронхиальная астма, заболевания сердечно-сосудистой системы, венерические заболевания, ВИЧ-инфицирование, туберкулез и др.), а также о переливаниях крови, инъекциях (за последние 2 года), о контакте с инфекционными больными. В случаях отказа или сообщения ложной информации о своем здоровье, исполнитель снимает с

себя ответственность за последствия, а пациент несет ответственность в установленном законе РФ порядке;

- соблюдать назначенные врачом сроки профилактических осмотров и рекомендации;
- явиться на прием в строго назначенное регистратором или врачом время. При опоздании на прием более 10 минут пациент переназначается на другую дату, либо будет принят специалистом при наличии у него свободного времени, ожидая приема в холле;
- предупредить заблаговременно регистратора о невозможности явки на прием в назначенное время по телефону +7 42142 999-72, +7 924 405-53-28;
- строго соблюдать и выполнять установленные врачом диагностические, лечебные и профилактические мероприятия, а также устные рекомендации врача;
- немедленно извещать о всех осложнениях, возникших в процессе лечения лечащему врачу, в противном случае исполнитель не несет ответственности за качество оказанной услуги.

#### 9.4. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья и своевременно обращаться за медицинской помощью;
- пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья, а также заниматься профилактикой;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать условия и порядок предоставления помощи льготной категории граждан и бережно относиться к имуществу учреждения;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- для получения медицинской услуги в стоматологической клинике пациент обязан предварительно записаться одним из предложенных выше способов.

#### 9.5. При первичном приеме у врача пациент обязан:

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него, предварительно ознакомиться с предложенным текстом согласия и подписать его. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином или законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента;
- дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- ознакомиться с составленным планом лечения и дать согласие под подпись, при необходимости получить полную информацию о ходе дальнейшего лечения (протезирования);
- заблаговременно сообщить лечащему врачу о перенесенных или имеющихся заболеваниях (аллергия, гепатит, бронхиальная астма, заболевания сердечно-сосудистой системы, венерические заболевания, ВИЧ-инфицирование, туберкулез и др.), а также о переливаниях крови, инъекциях (за последние 2 года), о контакте с инфекционными больными. В случаях отказа или сообщения ложной информации о своем здоровье, исполнитель снимает с себя ответственность за последствия, а пациент несет ответственность в установленном законе РФ порядке;

- пациент обязан соблюдать назначенные врачом сроки профилактических осмотров;
- пациент, находящийся на лечении (протезировании), обязан соблюдать сроки явки на очередной прием, и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- явиться на прием в строго назначенное регистратором или врачом время. При опоздании на прием более 10 минут пациент переназначается на другую дату, либо будет принят специалистом при наличии у него свободного времени, ожидая приема в холле;
- предупредить заблаговременно регистратора по телефону +7 42142 999-72, +7 929 404-53-28 о невозможности явки на прием в назначенное время;
- строго соблюдать и выполнять установленные врачом диагностические, лечебные и профилактические мероприятия, а также устные рекомендации врача;
- немедленно извещать о всех осложнениях, возникших в процессе лечения лечащему врачу, в противном случае исполнитель не несет ответственности за качество оказанной услуги.



## 10. ВРЕМЯ РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

10.1. Время работы Учреждения и должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка.

10.2. Информация о времени работы Учреждения ее должностных лиц представлена на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения – <https://sp-amur.ru>.

10.3. Режим работы Учреждения:

**Понедельник – пятница с 7-30 до 19-00**

**Суббота с 8-00 до 14-00 (прием ведет дежурная бригада)**

10.4. Режим работы должностных лиц и контакты:

10.4.1. **Главный врач** с 8-00 до 15-45, перерыв на обед с 11-00 до 11-30, кабинет № 8 на 2 этаже. Прием граждан по личным вопросам с 14-00 до 15-00 ежедневно в будние дни. Телефон +7 42142 999-71, +7 929 404-47-61.

10.4.2. **Заведующий ортопедическим отделением** с 9-00 до 16-00, перерыв на обед с 12-00 до 12-30, лечебный прием в кабинете № 37 на 4 этаже. Прием граждан по личным вопросам в основное рабочее время ежедневно в будние дни по предварительной записи. Телефон +7 42142 999-72, +7 929 404-53-28.

10.4.3. **Главная медицинская сестра** с 8-00 до 15-30, перерыв на обед с 11-00 до 11-30, кабинет № 9 на 2 этаже. Прием граждан по личным вопросам с 12-00 до 15-00 ежедневно в будние дни. Телефон +7 42142 999-71.

## 11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ НАРУШЕНИЙ И КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ИСПОЛНИТЕЛЕМ И ПАЦИЕНТОМ

11.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту заказчику медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушение в работе Учреждения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнение после медицинских манипуляций);
- доказанные в установленном порядке случаи нарушения врачебной этики и деонтологии работниками Учреждения;
- выполнение непоказанных, неоправданных с клинической точки зрения, не регламентированных стандартами медицинской помощи мероприятий;
- удлинение сроков лечения;
- ухудшения состояния здоровья пациента.

11.2. В случае нарушения прав, пациент (законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю Учреждения (кабинет № 8 на 2 этаже) или заведующему отделением (кабинет № 37 на 4 этаже).

11.3. Обращение подается в письменном виде: первый экземпляр непосредственно главному врачу или заведующему отделением, а второй экземпляр остается на руках у подающего обращение. При этом следует получить подпись главного врача или заведующего отделением с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи обращения).

11.4. Обращение должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), контактный телефон. Документы, подтверждающие информацию по обращению, должны быть приложены к заявлению. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, обращение может быть направлено сразу в несколько инстанций.

11.5. Ответ пациенту на обращение предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ.

11.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган (Министерство здравоохранения Хабаровского края – 680000 г. Хабаровск, ул. Муравьева-

Амурского, д,32, электронная почта: [zdrav@adm.khv.ru](mailto:zdrav@adm.khv.ru) или суд в порядке, установленном законодательством РФ.

Приложение 1

**Уведомление о постановке на очередь на бесплатное зубопротезирование, как краевого льготника.**

Ф.И.О. пациента: \_\_\_\_\_

Поставлен(а) на льготную очередь: \_\_\_\_\_  
(дата)

Прошу пригласить меня на протезирование по указанному мной телефону \_\_\_\_\_  
Я информирован(а) о том, если я не явлюсь по приглашению и/или не отвечу на звонок, то буду исключен(а) из очереди на бесплатное изготовление зубных протезов. Но за мной останется право вновь встать на очередь на общих условиях.

Прошу пригласить меня на протезирование почтовой открыткой, высланной на указанный адрес: \_\_\_\_\_  
Я информирован(а) о том, если я не явлюсь по приглашению в указанный срок, то буду исключен(а) из очереди на бесплатное изготовление зубных протезов. Но за мной останется право, вновь встать на очередь на общих условиях.

1. Я информирован(а) о том, что в случае изменения адреса проживания и прописки и/или контактного телефона, я обязан(а) сообщить в течение 3-х дней в виде письменного заявления на почтовый адрес: 682645, Хабаровский край, г. Амурск, пр. Мира, 46А, КГАУЗ «АСП» или при личном обращении по адресу: г. Амурск, пр. Мира, 46А, 4 этаж регистратура ортопедического отделения.

Так же Я обязан(а) сообщить об изменении адреса и телефона в Клиентскую службу по адресу: г. Амурск, ул. Лесная 3 КГКУ «Центр социальной поддержки населения по Амурскому району».

2. Я информирован(а) о том, что в случае, если в период ожидания очереди на зубное протезирование, категория моей льготы, как краевого льготника изменится на категорию федерального льготника (при получении инвалидности любой Группы), я буду обязан проинформировать об этом Учреждение в течение 3-х дней по телефону: +7 42142 999-72, +7 924 405-53-28 или лично сообщить об этом в регистратуру Учреждения, так как мое право на получение бесплатных услуг по зубному протезированию будет утрачено.

3. Я информирован(а) о том, что данное уведомление составлено в 2-х экземплярах, один экземпляр хранится в медицинской карте, второй экземпляр я обязан(а) хранить и предоставить, после приглашения на зубопротезирование.

дата \_\_\_\_\_ подпись пациента \_\_\_\_\_ расшифровка \_\_\_\_\_