

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Приказ главного врача
Витебского стоматологического
центра
04.09.2025 № 230

Регламент оказания медицинской стоматологической помощи взрослому населению в Витебском стоматологическом центре

Общие положения

Данный регламент устанавливает порядок оказания медицинской стоматологической помощи взрослому населению в Витебском стоматологическом центре и филиалах.

Настоящим регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности медицинской стоматологической помощи в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

Первичная медицинская стоматологическая помощь населению осуществляется по территориальному принципу.

Предоставление медицинской стоматологической помощи в Витебском стоматологическом центре и филиалах осуществляется по закреплению граждан за учреждением по месту жительства (регистрации).

Порядок оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания) определяется постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 22.12.2008 №229 «Об утверждении Инструкции о порядке оказания медицинской помощи гражданам Республики Беларусь вне их места жительства (места пребывания)» Стоматологическая помощь в учреждении оказывается в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

Решение о временном закреплении гражданина за учреждением принимается руководителем (его заместителем) учреждения, заведующим филиалом в течение одного дня со дня обращения на основании письменного заявления гражданина, оформленного в установленном порядке, при предъявлении паспорта гражданина Республики Беларусь, в соответствии с лечебно-диагностическими возможностями учреждения.

Бланк заявления о временном закреплении и образец его заполнения находятся в приемной главного врача (заведующего филиалом).

Гарантированный объем и виды бесплатной стоматологической помощи предоставляются населению за счет государственных средств на основании государственных минимальных социальных стандартов в области

здравоохранения в государственных учреждениях здравоохранения.

Платные медицинские стоматологические услуги и услуги по добровольному медицинскому страхованию предоставляются в Витебском стоматологическом центре в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг сверх гарантированного объема бесплатной медицинской помощи.

Порядок информирования пациентов

Информация об оказании медицинской стоматологической помощи предоставляется путем размещения ее непосредственно на информационных стендах в учреждении, по телефонам регистратур, а также на сайте учреждения **VOSP.BY** с обязательным указанием следующих данных лиц, ответственных за организацию и контроль оказания медицинской помощи:

главный врач: ФИО, кабинет, телефон;

заместитель главного врача по медицинской части: ФИО, кабинет, телефон;

заведующий филиалом: ФИО, кабинет, телефон.

иные лица: ФИО, кабинет, телефон

В случае возникновения спорных вопросов или претензий, касающихся порядка или качества оказания медицинской стоматологической помощи, необходимо обращаться к заведующим отделениями, административному дежурному.

Телефон «горячей линии» учреждения 26 18 22, режим работы: по средам с 08:00 до 16:20. В ночное время, а также в выходные и праздничные дни скорую неотложную стоматологическую помощь можно получить в кабинете экстренной медицинской стоматологической помощи, который располагается по адресу: г. Витебск, ул. Шрадера, 1

Книга замечаний и предложений находится в регистратурах учреждений.

Режим работы Витебского стоматологического центра и филиалах установлен в соответствии с приказом.

Порядок обращения пациента в Витебский стоматологический центр для получения медицинской помощи

Для получения медицинской стоматологической помощи гражданин должен обратиться в регистратуру учреждения по месту жительства (месту пребывания) лично или по телефону, а также через интернет. В указанное время гражданину, обратившемуся за медицинской стоматологической помощью, необходимо явиться на прием.

Если пациент не может явиться на лечение, осмотр или обследование в назначенный день, ему необходимо обратиться в регистратуру учреждения по телефону (центр – 26 18 19, филиал № 2 – 36 54 28, филиал № 3 – 36 62 72) для информирования об отмене приема.

Документы, необходимые для получения медицинской стоматологической помощи

Медицинская стоматологическая помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, иностранным гражданам, лицам без гражданства при представлении документа, удостоверяющего личность.

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 3 июня 2008 г. № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» документами, удостоверяющими личность, являются:

паспорт гражданина Республики Беларусь;

вид на жительство в Республике Беларусь;

удостоверение беженца;

идентификационная карта гражданина Республики Беларусь;

биометрический вид на жительство в Республике Беларусь иностранного гражданина;

биометрический вид на жительство в Республике Беларусь лица без гражданства.

Лицам, не имеющим вышеуказанных документов, оказывается только экстренная и неотложная стоматологическая помощь.

Стоматологическая амбулаторная карта хранится в регистратуре учреждения и выдаче на руки пациенту не подлежит.

При обращении пациента в учреждение работники регистратуры обеспечивают подбор и доставку стоматологической амбулаторной карты к врачу-специалисту, зубным фельдшерам и несут ответственность за ее сохранность.

Если пациент назначен на повторный прием к врачу с целью продолжения санации полости рта, обращаться в регистратуру за получением талона не требуется. Стоматологическая амбулаторная карта пациента сдается в регистратуру после завершения санации полости рта.

Врач-специалист, зубной фельдшер:

проводит оказание медицинской стоматологической помощи в соответствии с клиническими протоколами, утвержденными Министерством здравоохранения Республики Беларусь;

по показаниям направляет пациентов на консультацию к иным врачам-специалистам, сотрудникам кафедр, на госпитализацию, другое.

Порядок записи на прием к врачам-специалистам, зубным фельдшерам

Запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

при непосредственном обращении в регистратуру;

по телефонам: центр – 26 18 19, филиал № 2 – 36 54 28, филиал № 3 – 36

62 72;

при помощи сети интернет - talon.by;

Запись и выдача талонов на первичный прием к врачу осуществляются в течение рабочего дня.

Предварительная запись на первичный прием к врачу осуществляется в течение рабочего дня на срок 3 месяца. Талоны по предварительной записи выдаются в день обращения, но не позднее чем за 10 минут до назначенного времени приема.

Запись на повторное посещение осуществляется в кабинете врачом-специалистом, зубным фельдшером.

Направление на консультацию в другие учреждения здравоохранения осуществляется по направлению врача – специалиста, зубного фельдшера учреждения. Для получения консультации пациенту необходимо иметь:

направление от врача – специалиста, зубного фельдшера с результатами клинико-лабораторных и инструментальных исследований за подписью заведующего структурным подразделением и заверенное печатью учреждения; паспорт.

Результат консультации оформляется медицинским заключением специалиста, предоставляется пациенту на руки.

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачами-специалистами, зубными фельдшерами учреждения после проведения обследования с указанием предварительного диагноза и результатов проведенного обследования.

Порядок выдачи талонов для проведения рентгенологического исследования в плановом порядке при наличии медицинских показаний

Талоны на рентгенологические исследования выдаются в регистратуре по направлению врачей-специалистов, зубных фельдшеров.

Срочность проведения рентгенологических исследований определяется лечащим врачом с учетом медицинских показаний.

Плановая стоматологическая помощь предоставляется с учетом следующих условий:

проживание на территории обслуживания учреждения;

запись на прием к врачу – специалисту, зубному фельдшеру осуществляется по предварительной записи, в том числе по телефону, через интернет (talon.by);

возможно наличие очередности плановых пациентов на прием, отдельных диагностических исследований, консультативной помощи специалистов;

время, отведенное на прием пациента в учреждении, определяется действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема по скорой и

неотложной помощи по дополнительному талону – в течении часа с момента обращения в регистратуру. Время ожидания планового приема может увеличиваться в случаях, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому пациенту по дополнительному талону или проводит лечение пациента со сложным клиническим случаем.

Стоматологическая помощь по острой боли

Прием пациента осуществляется:

в будние дни с 8.00 до 20.00 по талону «скорая помощь» в течении 1 часа;
в выходные, праздничные дни, ночное время суток по живой очереди без предварительной записи независимо от прикрепления пациента к учреждению круглосуточно в Витебском стоматологическом центре в кабинете экстренной медицинской стоматологической помощи. В случае отсутствия дежурного врача- осуществляется выдача дополнительных талонов по скорой и неотложной помощи к врачу-специалисту, зубному фельдшеру осуществляющему плановый прием.

Медицинская помощь на дому

При необходимости получения консультативной стоматологической помощи на дому пациент обращается по телефону регистратуры и сообщает: ФИО, адрес, причину вызова врача, контактный телефон.

Медицинская консультативная помощь на дому пациентам, которым она не может быть оказана в амбулаторно-поликлинических условиях, осуществляющая врачами-специалистами согласно приказу главного управления по здравоохранению Витебского областного исполнительного комитета от 17.11.2021. №810 «О некоторых вопросах организации стоматологической помощи».

Организация диспансеризации

В соответствии с постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 16.12.2024 №173 «О порядке проведения диспансеризации взрослого населения» установлен порядок проведения диспансеризации взрослого населения Республики Беларусь.

Осмотр полости рта в рамках диспансеризации проводится либо в кабинете экстренной медицинской стоматологической помощи, либо при плановом посещении специалиста стоматологического профиля, зубного фельдшера с обязательным проведением онкологического осмотра.

Диспансерное наблюдение стоматологических больных проводится в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.05.2011 №558 «Об организации диспансерного наблюдения взрослого и детского населения у врача-стоматолога», приказом главного врача Витебского

стоматологического центра, приказами заведующих филиалами.

Порядок оформления выписки из медицинских документов (форма мед/у-10)

Согласно Перечню административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденному Указом Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010 №200, на основании паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, в течение 5-ти дней со дня обращения гражданина выдается выписка из медицинских документов (далее — выписка). Для получения выписки необходимо обратиться к заведующим отделениями.

Выписка из медицинских документов оформляется по форме и в порядке, установленных постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 09.07.2010 №92 «Об установлении форм «Медицинская справка о состоянии здоровья», «Выписка из медицинских документов» и утверждении Инструкции о порядке их заполнения».

Права и обязанности пациентов

При обращении за медицинской стоматологической помощью пациент имеет право на:

- получение медицинской стоматологической помощи;
- участие в выборе методов оказания медицинской стоматологической помощи;
- пребывание в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям и позволяющих реализовать право на безопасность и защиту личного достоинства;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- получение в доступной форме информации о состоянии собственного здоровья, применяемых методах оказания медицинской стоматологической помощи, а также о квалификации лечащего врача, других медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской стоматологической помощи;
- выбор лиц, которым может быть сообщена информация о состоянии его здоровья;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения;
- отказ от оказания медицинской стоматологической помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской стоматологической

помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей учреждения.

Пациент обязан:

заботиться о собственном здоровье, принимать своевременные меры по его сохранению, укреплению и восстановлению;

уважительно относиться к работникам учреждения и другим пациентам;

выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медицинскими работниками при оказании медицинской стоматологической помощи;

сообщать медицинским работникам о наличии у него заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с

другими лицами;

информировать медицинских работников о ранее выявленных медицинских противопоказаниях к применению лекарственных средств, наследственных и перенесенных заболеваниях, об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;

соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, бережно относиться к имуществу учреждения;

обеспечить беспрепятственный доступ в квартиру для медицинских работников при вызове врача на дом;

не препятствовать получению медицинской стоматологической помощи другим пациентам, не создавать помехи для свободного передвижения гражданами по территории и зданию учреждения, запрещается передвижение внутри здания учреждения с детскими колясками, громоздкими сумками, коробками и т.п.

ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

В случае возникновения конфликтной ситуации, нарушения прав пациента, пациент (его законный представитель) имеет право устно обратиться к заведующему структурным подразделением, заместителю главного врача по медицинской части (заведующим филиалами) либо главному врачу, согласно графику приема граждан (информация о графике находится на стендах в холле регистратуры), а также письменно изложить суть конфликта (жалобы) на имя главного врача учреждения, в книгу замечаний и предложений, либо в электронном виде на сайте учреждения в разделе «электронные обращения».

Обращение должно содержать конкретную информацию по сути обращения, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), контактный телефон. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы.

Рассмотрение обращения и ответ заявителю осуществляются в сроки, установленные законодательством Республики Беларусь. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган: Министерство

здравоохранения Республики Беларусь или суд в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.