

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК

М.Л.Могильный
« 20 » г.

Порядок оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями в ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК (утв. Приказом Минздрава РФ от 13.11.2012 г. № 910н)

1. Настоящий Порядок устанавливает правила оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями (далее - дети) в ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК (далее - медицинская организация).

2. Медицинская помощь детям оказывается в виде:

первичной медико-санитарной помощи;

3. Медицинская помощь детям может оказываться в следующих условиях:

амбулаторно (в условиях, не предусматривающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение);

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

5. Первичная медико-санитарная помощь детям предусматривает:

первичную доврачебную медико-санитарную помощь;

первичную врачебную медико-санитарную помощь;

первичную специализированную медико-санитарную помощь.

Первичная медико-санитарная помощь детям оказывается в амбулаторных условиях. Первичная доврачебная медико-санитарная помощь детям в амбулаторных условиях осуществляется медицинскими работниками со средним медицинским образованием и заключается в раннем выявлении факторов риска возникновения стоматологических заболеваний и их профилактике и направлении детей к врачу-стоматологу детскому.

6. При подозрении или выявлении у детей стоматологического заболевания, не требующего стационарного лечения по состоянию здоровья детей, врач-педиатр участковый, врачи общей практики (семейные врачи), медицинские работники медицинских или образовательных организаций со средним медицинским образованием при наличии медицинских показаний направляют детей на консультацию к врачу-стоматологу детскому в детскую стоматологическую поликлинику или детский стоматологический кабинет стоматологической поликлиники.

Осмотр детей врачом-стоматологом детским осуществляется:

на первом году жизни - 2 раза,

в последующем - в зависимости от степени риска и активности течения стоматологических заболеваний, но не реже одного раза в год.

8. При наличии медицинских показаний лечение детей проводят с привлечением врачей-специалистов по специальностям, предусмотренным номенклатурой специальностей специалистов, имеющих высшее медицинское и фармацевтическое образование, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 7 октября 2015 г. N 700н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 ноября 2015 г., регистрационный N 39696) (далее - номенклатура).

9. В случае если проведение медицинских манипуляций, связанных с оказанием медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, может повлечь возникновение болевых ощущений, такие манипуляции проводятся с обезболиванием.

10. Медицинская помощь детям с острой болью оказывается в детских стоматологических кабинетах ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК

11. Оказание медицинской помощи детям, имеющим кариес зубов, пороки развития твердых тканей зубов, заболевания тканей пародонта, слизистой оболочки рта, осуществляется в детских стоматологических кабинетах ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК

Дети с высокой интенсивностью кариеса и (или) его осложнениями, заболеваниями тканей пародонта подлежат диспансерному наблюдению в детских стоматологических кабинетах ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК. При наличии медицинских показаний врач-стоматолог детский направляет детей с пороками развития твердых тканей зубов, заболеваниями слизистой оболочки рта, генерализованными формами заболеваний пародонта на консультацию к врачам-специалистам по специальностям, предусмотренным номенклатурой.

При наследственных заболеваниях твердых тканей зубов врач-стоматолог детский направляет детей на медико-генетическую консультацию.

12. Лечение множественного осложнения кариеса у детей до 3 лет, а также иных стоматологических заболеваний по медицинским показаниям у детей независимо от возраста проводится под общей анестезией.

13. При наличии медицинских показаний медицинская помощь детям с тяжелой степенью течения заболеваний слизистой оболочки рта осуществляется в стоматологических отделениях (койках) медицинских организаций, оказывающих круглосуточную медицинскую помощь.

14. Санацию полости рта детям с сопутствующими заболеваниями других органов и систем проводят в детских стоматологических кабинетах ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК

В случае обострения основного заболевания неотложную стоматологическую помощь оказывает врач-стоматолог детский в медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь по профилю основного заболевания.

15. Врач-стоматолог детский направляет детей с зубочелюстно-лицевыми аномалиями, деформациями и предпосылками их развития, разрушением коронок зубов, ранним удалением зубов, нарушением целостности зубных рядов к врачу-стоматологу-ортодонт детского стоматологического кабинета ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК, который осуществляет профилактику, диагностику, лечение и диспансерное наблюдение детей.

16. Для уточнения диагноза при наличии медицинских показаний врач-стоматолог-ортодонт направляет детей на функциональные и (или) рентгенологические методы исследования, на основании результатов которых врач-стоматолог-ортодонт составляет план лечения и медицинской реабилитации детей.

17. При наличии медицинских показаний к хирургическому лечению дети с зубочелюстно-лицевыми аномалиями и деформациями направляются врачом-стоматологом-ортодонтом к врачу-стоматологу хирург, и при показаниях - к челюстно-лицевому хирургу в детское отделение челюстно-лицевой хирургии (койки) медицинской организации.

Врач-стоматолог-ортодонт осуществляет дальнейшее лечение и диспансерное наблюдение детей.

18. Оказание медицинской помощи детям с воспалительными заболеваниями, с травмой, врожденными и приобретенными дефектами и деформациями, доброкачественными опухолями и мальформациями челюстно-лицевой области и последующее диспансерное наблюдение осуществляется врачом-стоматологом хирургом, а при тяжелом течении заболевания - врачом-челюстно-лицевым хирургом детских отделений челюстно-лицевой хирургии (койки). Детям до 3 летнего возраста лечение проводится в детских отделениях челюстно-лицевой хирургии (койки), а при их отсутствии - в отделениях челюстно-лицевой хирургии медицинской организации, обеспечивающих круглосуточное медицинское наблюдение и лечение.

19. При выявлении злокачественных новообразований челюстно-лицевой области оказание медицинской помощи детям осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 октября 2012 г. N 560н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи по профилю "детская онкология" (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 марта 2013 г., регистрационный N 27833), с изменениями, внесенными приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 2 сентября 2013 г. N 608н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 октября 2013 г., регистрационный N 30142).


М.Л.Могильный
«__»____20__г.

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок работы) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.2. Обращения граждан могут поступать в медицинскую организацию в устной форме, письменной форме (в том числе в виде записей в книге жалоб и предложений) или по электронной почте.

Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам оказания медицинской помощи к руководителю медицинской организации, его заместителю или заведующим отделениями лично или через своего законного представителя.

1.3. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинской организации обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

1.4. Информирование граждан об их праве на обращение обеспечивается путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде информации:

Место нахождения ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК:

Почтовый адрес: ул. Запорожская, д.62А, ст. Северская, Краснодарского края, Россия, 353240.

Режим работы: с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК (ул. Запорожская д.62А, ст. Северская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по утвержденному графику.

Единый круглосуточный бесплатный телефон «Горячая линия» ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК 79530691182.

Адрес электронной почты sev_rsp@miackuban.ru

- о фамилии, имени, отчестве, должности, номере кабинета, графике работы, телефоне должностных лиц медицинской организации, к которым могут обратиться граждане в случае возникновения претензий при оказании медицинской помощи;

- о графике личного приема граждан руководителем медицинской организации;
- об адресах и телефонах контролирующих органов и организаций.

1.5. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинскую организацию.

На первой странице письма указывается дата поступления и регистрационный номер.

Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям граждан формирует дело по рассмотрению обращения гражданина, в которое входят: обращение гражданина, письменное

поручение или приказ руководителя медицинской организации по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в медицинской организации в журнале регистрации обращений граждан.

Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

Учету подлежат все обращения, поступающие в медицинскую организацию в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книге жалоб и предложений, на личном приеме руководителя, или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование органа или организации, направившего обращение;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

1.6. Все поступившие в медицинскую организацию обращения граждан подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и автору сопроводительного письма). Соисполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

Исполнитель при рассмотрении обращения:
в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения; создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

При рассмотрении повторного обращения анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или его заместитель, дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о необоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

При рассмотрении обращения в интересах третьих лиц (являющихся дееспособными гражданами) при их возражении в письменной форме против его рассмотрения, руководитель

медицинской организации принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма медицинской организации и подписываются руководителем.

В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

Ответ на поступившие обращения в письменной форме, направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, на обращения по электронной почте ответ направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.8. По итогам рассмотрения обращения в графе «Результат рассмотрения» резолюции указывает характер принятых по результатам рассмотрения обращения решений:

- «разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы);

- «не поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы);

- «поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы).

По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом РФ и должностными инструкциями.

1.9. Анализ поступивших обращений в медицинскую организацию ежеквартально представляется руководителю.

1.10. Устные обращения рассматриваются руководителем (заместителем, заведующими отделениями) медицинской организации, к которому обратился гражданин в ходе личного приема.

Информация о принятых руководителем медицинской организации заявителях фиксируется в журнале личного приема граждан и карточке личного приема.

В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан.

1.11. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящую организацию или в суд.

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан поступивших на круглосуточный телефон
«Горячая линия» ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК

1. Общие положения

1.1 Настоящим регламентом устанавливается порядок взаимодействия участников работы, с обращениями граждан поступивших на круглосуточный телефон «Горячая линия» ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК.

1.2. В целях реализации прав граждан на обращение в медицинской организации обеспечивается:

- информирование граждан об их праве на обращение;
- регистрация и учет поступивших обращений;
- рассмотрение поступивших обращений;
- принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;
- подготовка и направление ответов заявителям;
- проведение анализа поступивших обращений и разработка мероприятий по устранению причин, вызвавших обращение.

1.3. В ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК работа с обращениями граждан поступивших на круглосуточный телефон «Горячая линия», обеспечивается через дежурных администраторов.

Дежурный администратор - специалист ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК отвечающий за определенный раздел работы, осуществляющий работу с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячая линия». График работы дежурных администраторов утверждается приказом по учреждению.

**2. Порядок взаимодействия участников работы
с обращениями граждан**

2.1. При обращении гражданина на круглосуточный телефон «Горячая линия» ГБУЗ «Северская РСП» МЗ КК, обращение поступает к дежурному администратору, для дальнейшей работы с обращением.

2.2. Дежурные администраторы в рамках принятия мер, направленных на соблюдение прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема, качества, в установленные сроки имеют право:

обращаться за содействием к уполномоченным должностным лицам медицинских организаций и получать от них необходимую информацию для урегулирования и оперативного разрешения спорных ситуаций;

по результатам работы вносить предложения по вопросам совершенствования деятельности медицинских организаций.

3. Ответственность

3.1. Участники несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, неправомерное увеличение сроков рассмотрения обращений;

разглашение персональных и других сведений, составляющих охраняемую законом тайну, ставших известными в ходе рассмотрения обращения;

не предоставление информации и непринятие мер, необходимых для разрешения спорных

ситуаций.

