

## ПРОТОКОЛ №1

заседания общественного совета  
при ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника»

Место проведения: г. Тула, ул. Токарева, д.70 а.

Дата проведения: 06.02.2017г.

Время проведения:15.00.

Присутствовали:

Председатель общественного совета - В.И.Васин, представитель ПАО  
НПО «Стрела»,

Члены общественного совета:

М.В.Сергеева, представитель Общества инвалидов

В.П.Крючков – зам. председателя Областной организации инвалидов войн,  
Афганистана и военной травмы,

Н.А.Ажубель, директор ООО «ТЭК»,

О.Б. Савельева, зам. главного врача по лечебной работе,

С.В. Есикова, зам. главного врача по оргметодработе.

Н.А.Могутова, председатель первичной профсоюзной организации.

Приглашены: А.А.Эрк, главный врач ,

Н.А.Аржанов - юрисконсульт

Секретарь – Ю.В.Рогожникова.

ТЕМА: «Анализ обращений граждан, поступивших за 2016 год»

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Обсуждение темы заседания.
2. Вопросы и ответы.

1.По первому вопросу слушали С.В. Есикову. Она предоставила информацию о жалобах и обращениях граждан, поступивших в ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника» за 2016 год.

Письменные обращения пациентов в основном были связаны с вопросами разъяснения порядка льготного протезирования для декретированных групп населения, порядком оказания услуг по ортодонтическому лечению,

возможности получения льгот на стоматологическое лечение для ветеранов ВОВ, малоимущих граждан, ликвидаторов последствий аварии на Чернобыльской АЭС, а также с просьбой выделить денежные средства на стоматологические услуги. Всем обратившимся были направлены ответы с подробным перечнем объемов и видов услуг, которые оказываются бесплатно для пациентов (за счет средств ОМС), предоставлена информация о порядке льготного протезирования малоимущих граждан в соответствии с п.3 статьи 8 Закона Тульской области от 01.04.2014г. № 2074-ЗТО «Об охране здоровья граждан Тульской области».

За данный период в поликлинику поступило 16 письменных жалоб от граждан. Все жалобы были рассмотрены. Результаты рассмотрения следующие:

- по 2 жалобам на недостаточное качество стоматологической помощи (протезирование, лечение) были организованы врачебные комиссии, недостатки оказанной стоматологической помощи были устранены;

- по жалобе в филиале №8 об отказе в предоставлении бесплатной стоматологической помощи военнослужащему, не имеющему полиса обязательного медицинского страхования, был рассмотрен данный случай. Пациенту разъяснены правила предоставления стоматологической помощи в соответствии с действующими нормативными документами. А именно: Федеральный Закон от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (статья 10) определяет, кто может являться застрахованным лицом, т.е. физическим лицом, на которое распространяется обязательное медицинское страхование. В соответствии с Федеральным Законом, **застрахованными лицами** являются граждане Российской Федерации, постоянно или временно проживающие в Российской Федерации иностранные граждане, лица без гражданства (за исключением высококвалифицированных специалистов и членов их семей, а также иностранных граждан, осуществляющих в Российской Федерации трудовую деятельность в соответствии со статьей 13.5 Федерального закона от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации"), а также лица, имеющие право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом "О беженцах"

(в ред. Федерального закона от 28.12.2013 N 390-ФЗ):

1) работающие по трудовому договору, в том числе руководители организаций, являющиеся единственными участниками (учредителями),

членами организаций, собственниками их имущества, или гражданско-правовому договору, предметом которого являются выполнение работ, оказание услуг, по договору авторского заказа, а также авторы произведений, получающие выплаты и иные вознаграждения по договорам об отчуждении исключительного права на произведения науки, литературы, искусства, издательским лицензионным договорам, лицензионным договорам о предоставлении права использования произведения науки, литературы, искусства;

(в ред. Федерального закона от 03.12.2011 N 379-ФЗ)

2) самостоятельно обеспечивающие себя работой (индивидуальные предприниматели, занимающиеся частной практикой нотариусы, адвокаты, арбитражные управляющие);

(в ред. Федерального закона от 30.11.2011 N 369-ФЗ)

3) являющиеся членами крестьянских (фермерских) хозяйств;

4) являющиеся членами семейных (родовых) общин коренных малочисленных народов Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, проживающие в районах Севера, Сибири и Дальнего Востока Российской Федерации, занимающихся традиционными отраслями хозяйствования;

5) неработающие граждане:

а) дети со дня рождения до достижения ими возраста 18 лет;

б) неработающие пенсионеры независимо от основания назначения пенсии;

в) граждане, обучающиеся по очной форме обучения в профессиональных образовательных организациях и образовательных организациях высшего образования;

(пп. "в" в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 185-ФЗ)

г) безработные граждане, зарегистрированные в соответствии с законодательством о занятости;

д) один из родителей или опекун, занятые уходом за ребенком до достижения им возраста трех лет;

е) трудоспособные граждане, занятые уходом за детьми-инвалидами, инвалидами I группы, лицами, достигшими возраста 80 лет;

ж) **иные, не работающие по трудовому договору и не указанные в подпунктах "а" - "е" настоящего пункта граждане, за исключением военнослужащих и приравненных к ним в организации оказания медицинской помощи лиц».**

При возникновении острых болевых и/или воспалительных явлений челюстно-лицевой области медицинская организация, работающая в системе

ОМС, оказывает бесплатную **неотложную** стоматологическую помощь любому обратившемуся (независимо от наличия страхового полиса).

Бесплатная **плановая** стоматологическая помощь не предоставляется лицам, не застрахованным по ОМС, либо не предъявившим на момент обращения действительный полис обязательного медицинского страхования.

Так как неотложная стоматологическая помощь пациенту не требовалась, отказ в предоставлении стоматологической помощи за счет фонда обязательного медицинского страхования был правомерным.

-по 3 жалобам (2 в отделении Кауля. 31 и 1 в отделении Кутузова, 35 а) на некорректное обращение медицинских регистраторов были проведены Советы по этике, профилактические беседы с сотрудниками регистратуры по вопросам этики и деонтологии. С регистраторами проведен семинар с привлечением специалиста из ГУЗ ТОКПБ №1 им. И.П.Каменева.

-по необоснованной жалобе в филиале 1 на отказ в стоматологической помощи ребенку был рассмотрен данный случай, заявительнице сообщено, что в момент, когда она обращалась в кабинет, врач оказывал помощь другому ребенку, поэтому ей было предложено подождать;

-по 8 жалобам (филиалы: №4г. Ефремов, №3 г. Алексин, №8 г. Новомосковск) на трудности при записи на прием к врачу, были проанализированы случаи. Заявителям разъяснено, что в ГУЗ «Тульская областная стоматологическая поликлиника», в том числе и в филиалах, запись на прием к врачам проводится в строгом соответствии с «Административным регламентом по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (далее «Регламент»).

Согласно данному Регламенту предварительная запись к врачу может быть осуществлена

- в электронной форме через региональный портал государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» по адресу <http://doctor71.ru>,

- через информационно-справочную службу контактного центра по телефону 8-800-450-33-03 (режим работы: 07.00-20.00, без выходных),

- при личном посещении медицинского учреждения через «Инфомат» или регистратуру.

Запись в электронной форме возможна на две недели вперед.

Минимальная квота на предварительную запись на прием к врачам составляет 40% от общего времени ведения приема. Запись на повторный прием осуществляется врачом в день приема на необходимую дату и время

(по предварительному согласованию с пациентом) или в соответствии с регламентированными способами, указанными выше.

Информация о способах записи с указанием электронного адреса, контактных телефонов, а также «Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» размещены на информационных стендах в поликлинике, на официальном сайте учреждения. Имеются пошаговые инструкции записи на прием через «Инфомат». Сотрудниками поликлиники оказывается помощь пациентам при записи.

Неотложная стоматологическая помощь (оказание медицинской помощи при острых воспалительных заболеваниях) осуществляется в день обращения пациента, независимо от наличия свободных талонов.

Обследование пациентов для раннего выявления предраковых и онкологических заболеваний полости рта в учреждении проводится всеми специалистами, ведущими стоматологический прием, без предварительной записи.

- по жалобе на отсутствие автостоянки для пациентов стоматологической поликлиники (Токарева 70 а) было направлено обращение заместителю главы администрации г. Тулы, начальнику управления по городскому хозяйству с просьбой о решении вопроса организации стоянки.

В 2016 году также поступали обращения пациентов с благодарностями в адрес врачей:

Белой Анны Владимировны (филиал №6 г. Киреевск),

Колосовой Антонины Геннадьевны (головное учреждение, Токарева 70 а),

Сырокваши Светланы Павловны (головное учреждение, Токарева 70 а),

Мусиной Валентины Сергеевны (головное учреждение, Токарева 70 а),

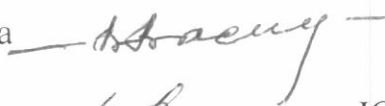
Самохваловой Тамары Кузьминичны (филиал №2 г. Ясногорск),

Киселевой Елены Николаевны (отделение Кутузова, 35 а),

Грицаюк Анны Александровны (филиал №8 г. Новомосковск).

2.Вопросов задано не было.

Председатель Общественного Совета



В.И.Васин

Секретарь



Ю.В.Рогожникова