



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

07.04.2023 № 74-Р

г. Красногорск

**Об утверждении методических рекомендаций
по организации работы стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», с учетом распоряжения Министерства здравоохранения Московской области от 27.07.2021 № 151-Р «Об утверждении единых требований к облику медицинских организаций государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению Московской области», в целях повышения уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи при стоматологических заболеваниях, условиями пребывания в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области:

1. Утвердить прилагаемые методические рекомендации по организации работы стоматологических поликлиник, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области.

2. Управлению организационной и документационной работы Министерства здравоохранения Московской области (Балыбердина А.Ю.) обеспечить размещение

024111

настоящего распоряжения на официальном сайте Министерства здравоохранения Московской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее распоряжение вступает в силу с даты его подписания.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя министра здравоохранения Московской области Максимова М.А.

Министр здравоохранения
Московской области



А.И. Сапанюк

УТВЕРЖДЕНЫ
распоряжением
Министерства здравоохранения
Московской области
от 07.04.2023 № 74-Р

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по организации работы стоматологических поликлиник, подведомственных
Министерству здравоохранения Московской области

1. Методические рекомендации по организации работы стоматологических поликлиник, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - Методические рекомендации), разработаны в целях обеспечения единого подхода к реализации мероприятий, направленных на повышение эффективности деятельности стоматологических поликлиник, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологические поликлиники), повышение качества и доступности медицинской помощи, обеспечение комфортности условий предоставления медицинских услуг, повышение уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи при стоматологических заболеваниях (далее - медицинская помощь).

2. Методические рекомендации устанавливают единые требования к реализации мероприятий по организации работы стоматологических поликлиник, оказывающих медицинскую помощь взрослому населению и детям амбулаторно по направлениям:

повышение эффективности работы стоматологических поликлиник;

соблюдение требований к доступности медицинской помощи;

повышение уровня удовлетворенности пациентов при оказании медицинской помощи в стоматологической поликлинике.

3. Методические рекомендации предназначены для использования в работе стоматологических поликлиник.

4. Методические рекомендации разработаны с учетом требований следующих правовых актов:

1) Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

3) постановление Правительства Российской Федерации от 29.12.2022 № 2497 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»;

4) постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

5) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

6) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;

7) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.11.2001 № 408 «Об утверждении Инструкции по расчету условных единиц трудоемкости работы врачей-стоматологов и зубных врачей»;

8) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2021 № 1051н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

9) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 785н «О Внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности»;

10) приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий»;

11) постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»;

12) приказ Федерального агентства по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству от 27.12.2012 № 124/ГС «Об утверждении свода правил «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» (СП 138.13330.2012);

13) распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 23.10.2020 № 144-Р «Об утверждении перечня видов работ и значения условных единиц трудоемкости на работы по изготовлению и ремонту зубных протезов,

положения о медико-технической комиссии Министерства здравоохранения Московской области и состава медико-технической комиссии Министерства здравоохранения Московской области по бесплатному зубопротезированию из дорогостоящих материалов»;

14) распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 10.03.2021 № 46-Р «Об утверждении Порядка маршрутизации детского населения для оказания медицинской помощи по профилю «челюстно-лицевая хирургия» в плановой и экстренной формах в медицинские организации государственной системы здравоохранения Московской области»;

15) распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 18.01.2022 № 9-Р «Об организации обследования взрослого населения Московской области при оказании первичной медико-санитарной помощи по профилю «стоматология» с целью раннего выявления онкологических заболеваний и об организации медицинской помощи при выявлении заболеваний, подозрительных на злокачественное новообразование»;

16) распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 27.07.2021 № 151-Р «Об утверждении единых требований к облику медицинских организаций государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению Московской области»;

17) приказ Министерства здравоохранения Московской области от 28.10.2015 № 1561 «Об утверждении Порядка использования Единой медицинской информационно-аналитической системы Московской области в государственных учреждениях здравоохранения Московской области»;

18) приказ Министерства здравоохранения Московской области от 10.06.2021 № 489 «Об организации работы регистратуры медицинской организации государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающей первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению»;

19) «Методические рекомендации для руководителей медицинских организаций первичного звена здравоохранения. Методические рекомендации», утвержденные на заседании Ученого совета ФГБУ «НМИЦ ТПМ» Министерством здравоохранения Российской Федерации (Протокол № 7 от 17.08.2021);

20) «Реализация проектов по улучшению с использованием методов бережливого производства в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации», утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации в 2019 году;

21) «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации (2-е издание

с дополнениями и уточнениями)», утвержденные первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации.

5. Настоящие методические рекомендации включают в себя следующие рекомендации:

1) рекомендации по организации системы навигации в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 1 к настоящим Методическим рекомендациям;

2) рекомендации по организации работы смотрового кабинета в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 2 к настоящим Методическим рекомендациям;

3) рекомендации по организации деятельности регистратуры в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 3 к настоящим Методическим рекомендациям;

4) рекомендации по организации системы информирования пациентов в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 4 к настоящим Методическим рекомендациям;

5) рекомендации по организации зоны комфортного ожидания в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 5 к настоящим Методическим рекомендациям;

6) рекомендации по организации электронной очереди в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 6 к настоящим Методическим рекомендациям;

7) рекомендации по организации кабинета врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта, врача-стоматолога ортопеда, зубного врача, гигиениста стоматологического, врача-стоматолога детского в стоматологических поликлиниках согласно приложению 7 к настоящим Методическим рекомендациям;

8) рекомендации по организации рентгенологического кабинета в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, согласно приложению 8 к настоящим Методическим рекомендациям.

Приложение 1
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации системы навигации в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

I. Общие положения

1. Настоящие рекомендации по организации системы навигации в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, определяют систему навигации в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологические поликлиники).

2. Система навигации в стоматологических поликлиниках позволяет помочь посетителю легко сориентироваться на территории стоматологической поликлиники, быстро найти нужный кабинет без помощи медицинских работников.

3. Система навигации состоит из обязательных (минимального набора элементов) и дополнительных (вспомогательных) элементов.

4. В зависимости от места установки элементов система навигации стоматологических поликлиник делится на внешнюю и внутреннюю.

II. Элементы внешней навигации

5. Фасадная вывеска для стоматологической поликлиники выполняется в соответствии с критериями узнаваемости, легкости визуального определения места расположения и доступности для населения медицинских организаций государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению Московской области, прилагаемым к единым требованиям к условиям организации деятельности (внешнему и внутреннему облику) медицинских организаций государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающих

первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению Московской области, утвержденным распоряжением Министерства здравоохранения Московской области от 27.07.2021 № 151-Р «Об утверждении единых требований к условиям организации деятельности медицинских организаций государственной системы здравоохранения Московской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению Московской области».

Размер фасадной вывески рекомендуется определять согласно размерам фасада здания стоматологической поликлиники.

Примеры оформления фасадной вывески для стоматологической поликлиники, оказывающей медицинскую помощь населению, представлены на рисунке 1.



Рис. 1

Цветовые решения для печати фасадной вывески предлагается использовать в соответствии с цветовыми стандартами международной системы соответствия цветов RAL (далее - RAL).

цвет подложки RAL 9003;

цвет текста логотипа RAL 7021;

цвета знака логотипа «Наша стоматология»: RAL 5002, RAL 3028.

При невозможности использования градиента в цвете знака логотипа «Наша стоматология» рекомендуется использовать однотонные цвета при печати фасадной вывески.

Пример оформления фасадной вывески для стоматологической поликлиники при использовании однотонной цветовой гаммы представлен на рисунке 2:



Рис. 2

Цветовые решения для печати фасадной вывески:

цвет подложки RAL 9003;

цвет текста логотипа RAL 7011;

цвета знака логотипа «Наша стоматология»: RAL 5002, RAL 3028.

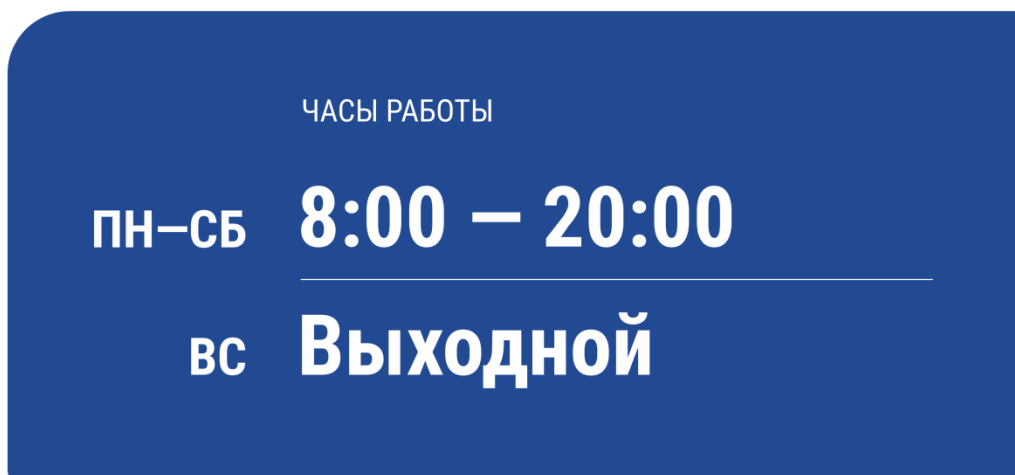
5. Вывеска с графиком работы стоматологической поликлиники на стене возле входной двери размещается со стороны дверной ручки, верхний край - на высоте 1800 мм от пола, правый или левый край вывески - на расстоянии 300 мм от края наличника двери. Вывеска выполняется УФ-печатью, размещается под стекло, размер (по горизонтали, по вертикали) 350x480 мм. Может быть увеличен размер по вертикали (480 мм), если не хватает места для размещения информации.

Пример оформления вывесок с графиком работы для стоматологических поликлиник представлен на рисунке 3.



Министерство здравоохранения Московской области
Государственное бюджетное учреждение
здравоохранения Московской области

«ДОМОДЕДОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»



📍 Московская область, г. Домодедово, Каширское шоссе, 36А

Рис. 3

III. Обязательные элементы внутренней навигации

6. Полный поэтажный список кабинетов врачей, кабинетов лучевой диагностики, руководства стоматологической поликлиники (далее - полный поэтажный список кабинетов) располагается на стене максимально близко к входу в стоматологическую поликлинику и содержит номера и наименования кабинетов, информацию о наличии санузлов, мест комфортного ожидания, лифтов, лестниц,

регистратуры, стойки администратора, гардероба, инфоматов, колясочной, смотрового кабинета, комнаты для кормления грудных детей и детей раннего возраста, игровой зоны для детей (для детских стоматологических поликлиник), входных дверей.

Размер списка кабинетов 594x1700 (максимум) мм. Размер списка кабинетов по высоте варьируется в зависимости от количества этажей в здании. При наличии двух и более вывесок списка кабинетов они располагаются рядом друг с другом (впритык).

Верхний край вывески списка кабинетов выравнивается по верхнему краю дверного наличника. Нижний край списка кабинетов располагается на высоте не ниже 500 мм от пола.

Пример оформления вывесок с полным поэтажным списком кабинетов представлен на рисунке 4.

НАША СТОМАТОЛОГИЯ



<p>2 этаж</p> <p></p> <p></p>	<p>203 Врач-стоматолог детский</p> <p>204 Врач-стоматолог терапевт</p> <p>205 Врач-стоматолог-хирург</p> <p>207 Рентгенологический кабинет</p> <p>210 Врач-стоматолог-хирург (детский)</p> <p>211 Врач-стоматолог терапевт</p> <p>212 Врач-стоматолог терапевт</p> <p>213 Заместитель главного врача по медицинской части</p> <p>214 Заместитель лечебно-хирургическим отделением №2 Заведующий детским отделением</p> <p>215 Врач-стоматолог детский</p>
<p>1 этаж</p> <p></p> <p></p> <p></p>	<p>101 Главная медицинская сестра Старшая медицинская сестра лечебно-хирургического отделения №2 Старшая медицинская сестра детского отделения</p> <p>102 Врач-стоматолог детский</p> <p>103 Врач-ортодонт</p> <p>104 Смотровой кабинет (детский)</p> <p>107 Главный врач</p> <p>108 Врач-стоматолог детский</p> <p>109 Врач-стоматолог терапевт</p> <p>110 Врач-стоматолог детский</p> <p> Регистратура</p> <p> Инфоматы</p> <p> Выход</p> <p> Зона комфортного ожидания</p> <p> USB Зарядка</p>

Рис. 4

7. Сокращенный поэтажный список кабинетов врачей, кабинетов лучевой диагностики, администрации стоматологической поликлиники (далее - сокращенный поэтажный список кабинетов) содержит диапазон номеров кабинетов на каждом этаже стоматологической поликлиники, наименование основных кабинетов, зон, отделений на этаже.

Белым цветом (инверсным к зеленому/синему) выделяется информация того этажа, на котором данный сокращенный поэтажный список кабинетов размещается.

Сокращенный поэтажный список кабинетов размещается напротив или рядом с дверьми лифта, на каждом этаже на лестничном пролете перед входом на этаж. Верх вывески - уровень дверей лифта, дверного косяка.

Сокращенные поэтажные списки кабинетов у лифтов и на лестницах разные.

Размер сокращенного поэтажного списка кабинетов: ширина 594 мм, высота до 1700 мм в зависимости от количества этажей.

Пример оформления сокращенного поэтажного списка кабинетов на лестнице представлен на рисунке 5.

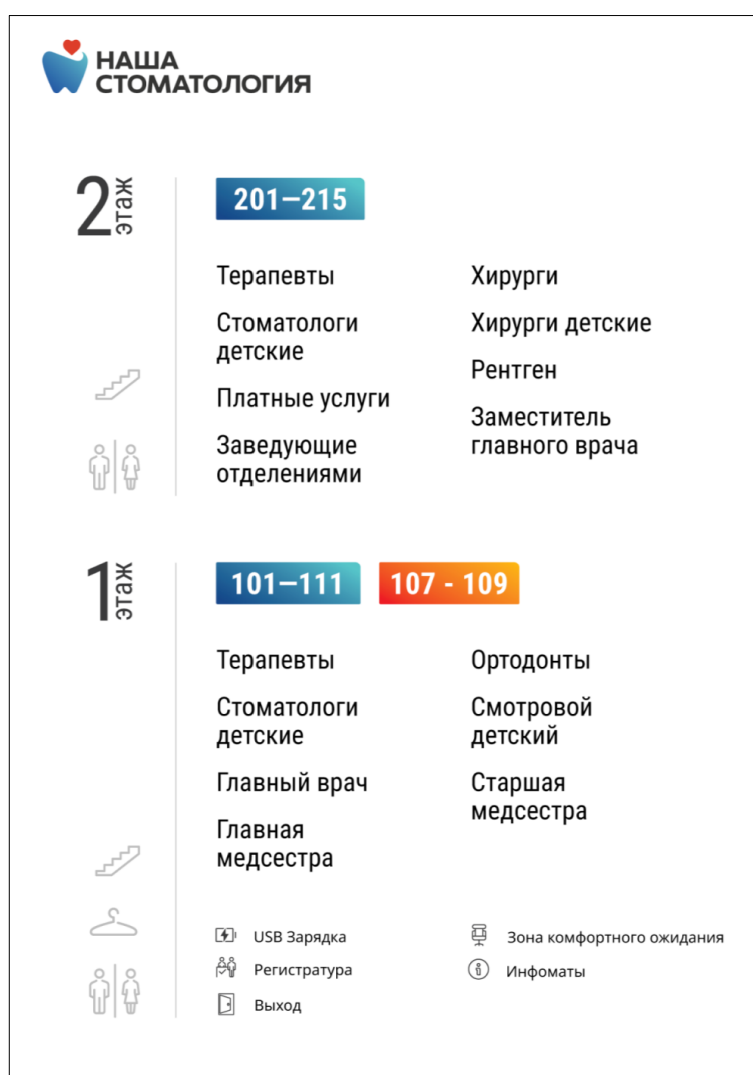


Рис. 5

8. Разводящий указатель направления движения посетителя стоматологической поликлиники представлен в 2-х вариантах - настенном и подвесном.

9. Настенный разводящий указатель направления движения посетителя стоматологической поликлиники размещается в местах ветвления маршрута на стенах коридора поликлиники.

Размер указателя направления движения посетителя поликлиники медицинской организации 300x450 мм.

Верхний край указателя направления движения посетителя стоматологической поликлиники располагается на высоте 1700 мм от пола. Справа и слева указатель направления движения посетителя стоматологической поликлиники располагается от объектов на стене и возле стены на расстоянии 100 мм минимум.

Пример оформления настенного разводящего указателя направления движения посетителя стоматологической поликлиники представлен на рисунке 6.

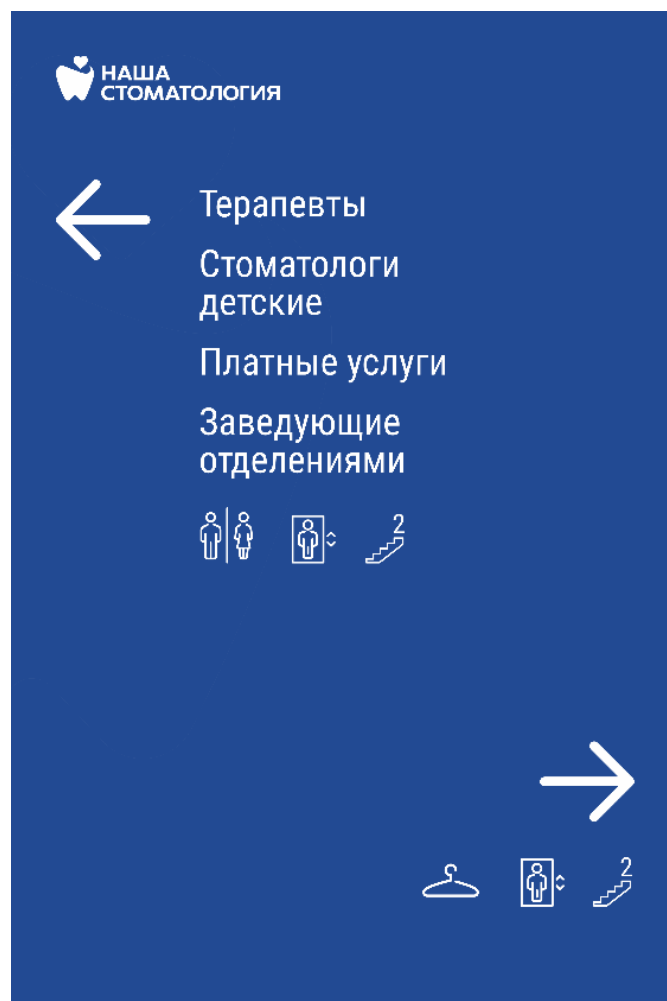


Рис. 6

10. Подвесной разводящий указатель направления движения посетителя может указывать на движение в 2-х направлениях (размер 1000x400 мм) и в 3-х направлениях (размер 1500x400 мм).

Пример оформления подвесного разводящего указателя направления движения посетителя представлен на рисунке 7.

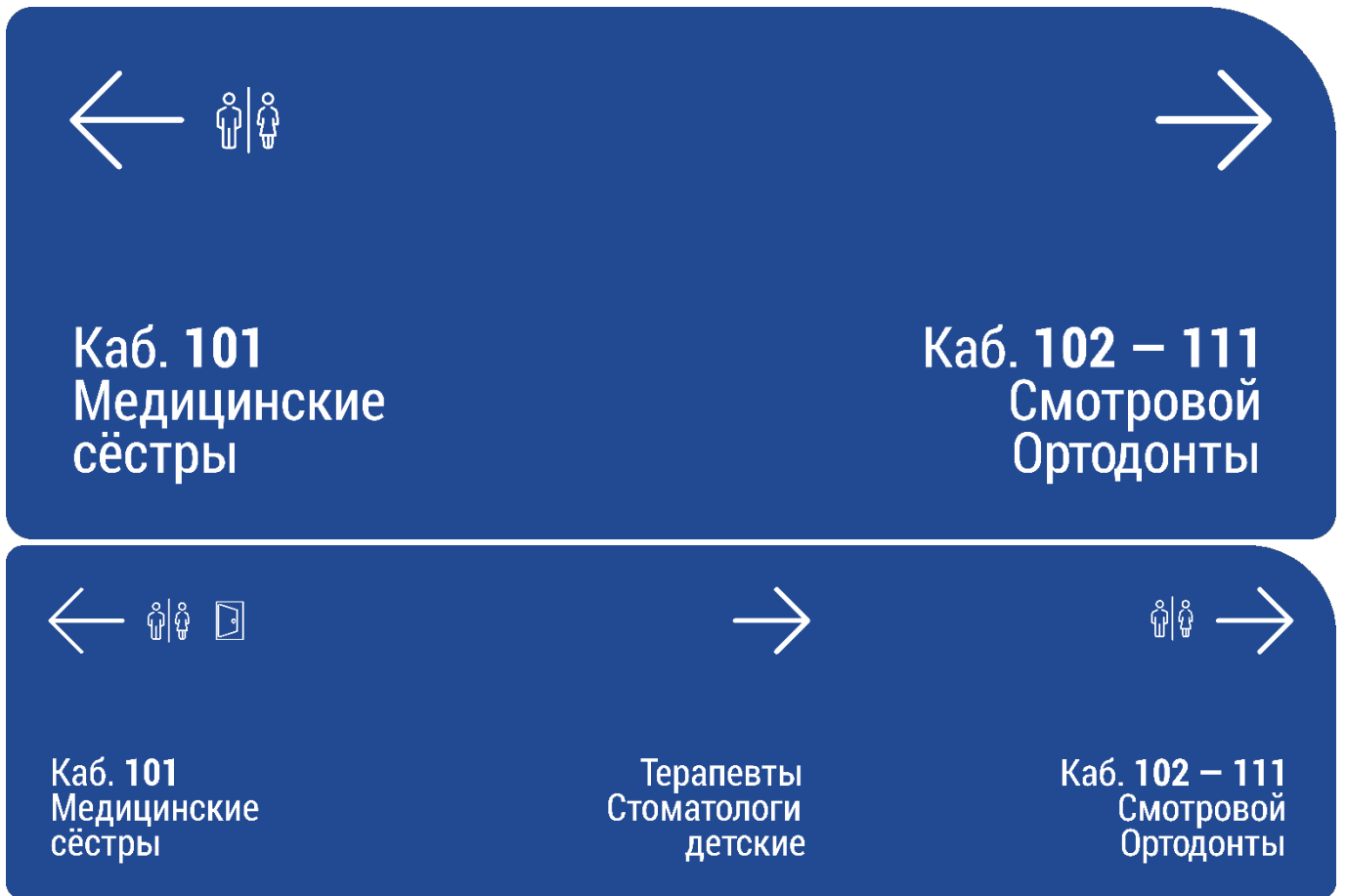


Рис. 7

11. Размер навесной вывески над регистратурой, стойкой администратора, гардеробом, на стене/стекле помещения колясочной - 1050x400 мм. Вывеска может быть двусторонней или односторонней (если близко расположена к стене).

Пример оформления рассматриваемой вывески представлен на рисунке 8.





Администратор



Гардероб



Колясочная

Рис. 8

12. Цифра с номером этажа размещается рядом с сокращенным поэтажным списком. Верхний край цифры с номером этажа выравнивается по верхнему краю поэтажного списка и размещается напротив дверей лифта, на лестнице на стене возле дверей на этаж.

Размер цифры этажа - не более формата А1 по вертикали.

Пример оформления дизайна цифры, обозначающей этаж, представлен на рисунке 9.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Рис. 9

13. Флажок - двусторонний консольный указатель кабинета/места/зоны - размещается над косяком двери.

По возможности, нижний край флажка выше косяка двери на 50 мм или на уровне косяка двери, со стороны двери, где ручка.

Размер флажка 200х200 мм.

Необходимо размещение флажков, обозначающих (при наличии соответствующих зон/кабинетов в стоматологической поликлинике):

номер кабинета, если кабинет не виден, проходя по коридору;

лифт;

лестницу;

зону комфортного ожидания;

туалет универсальный;

туалет мужской;

туалет женский;

туалет для маломобильных граждан;

комнату/зону для кормления грудных детей;

игровую зону;

регистратуру;

стойку администратора;

гардероб;

место для зарядки USB устройств;

входные двери/выход.

Пример оформления флажков стоматологической поликлиники представлен на рисунке 10.

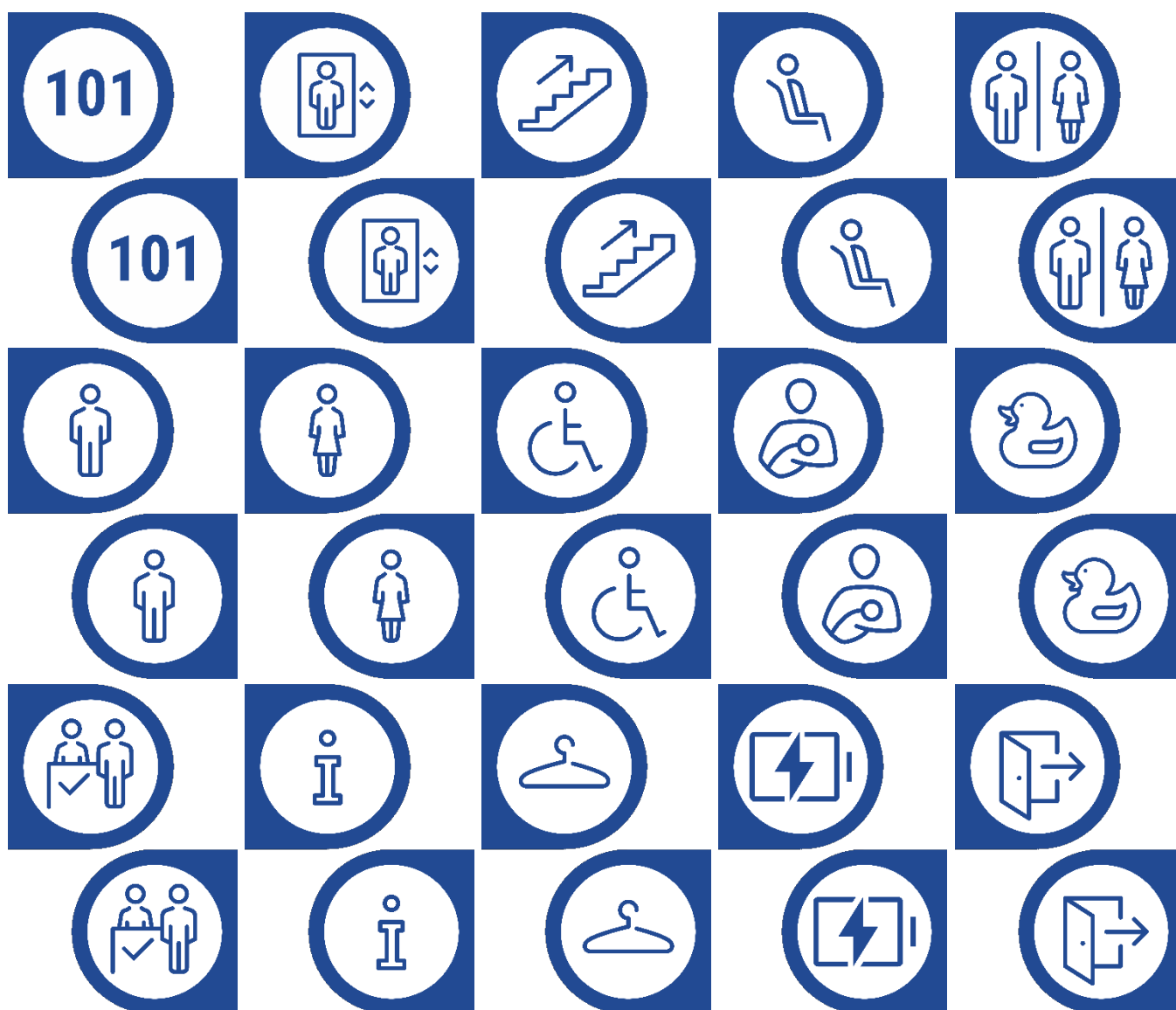


Рис. 10

14. Обозначение кабинетов стоматологической поликлиники выполняется с помощью вывески для обозначения кабинетов стоматологической поликлиники размером 210x120 мм при условии нахождения одновременно в кабинете одного врача, размером 210x160 мм при условии нахождения одновременно в кабинете двух врачей, 210x200 мм при условии нахождения одновременно в кабинете трех врачей.

Вывеска для обозначения кабинетов стоматологической поликлиники содержит номер кабинета, название кабинета, ФИО врача.

Пример оформления вывески для обозначения кабинета стоматологической поликлиники представлен на рисунке 11.

303

**Иванов
Иван
Иванович**

Главный врач,
врач-стоматолог-ортопед

109

**Иванов
Иван
Иванович**

Главный врач,
врач-стоматолог-ортопед

**Петров
Петр
Петрович**

Врач-стоматолог детский

109

**Иванов
Иван
Иванович**

Главный врач,
врач-стоматолог-ортопед

**Петров
Петр
Петрович**

Врач-стоматолог-ортопед

**Сидоров
Иван
Петрович**

Врач-стоматолог-ортопед

Рис. 11

Необходимо сделать изменяемой часть таблички на белом фоне – горизонтальный прозрачный пластиковый карман или магнитная бумага печатается на принтере и вставляется в карман сбоку (в случае наличия кармана).

Вывеска для обозначения кабинета стоматологической поликлиники размещается на стене со стороны дверной ручки или на двери кабинета по центру двери (при невозможности размещения на стене).

Верхний край вывески для обозначения кабинета стоматологической поликлиники размещается на высоте 1700 мм от пола.

Цифры номера кабинета размещаются на двери кабинета по центру двери, нижний край цифр на высоте 1700 мм от пола.

15. Обозначение зоны комфортного ожидания – выделенной зоны с мягкими посадочными местами, с кулером с питьевой водой, – вывеска размером

614x234 мм, размещается на стене, верхний край данной вывески выравняется по внешнему краю дверной коробки.

Пример оформления вывески для обозначения зоны комфортного ожидания стоматологической поликлиники представлен на рисунке 12.

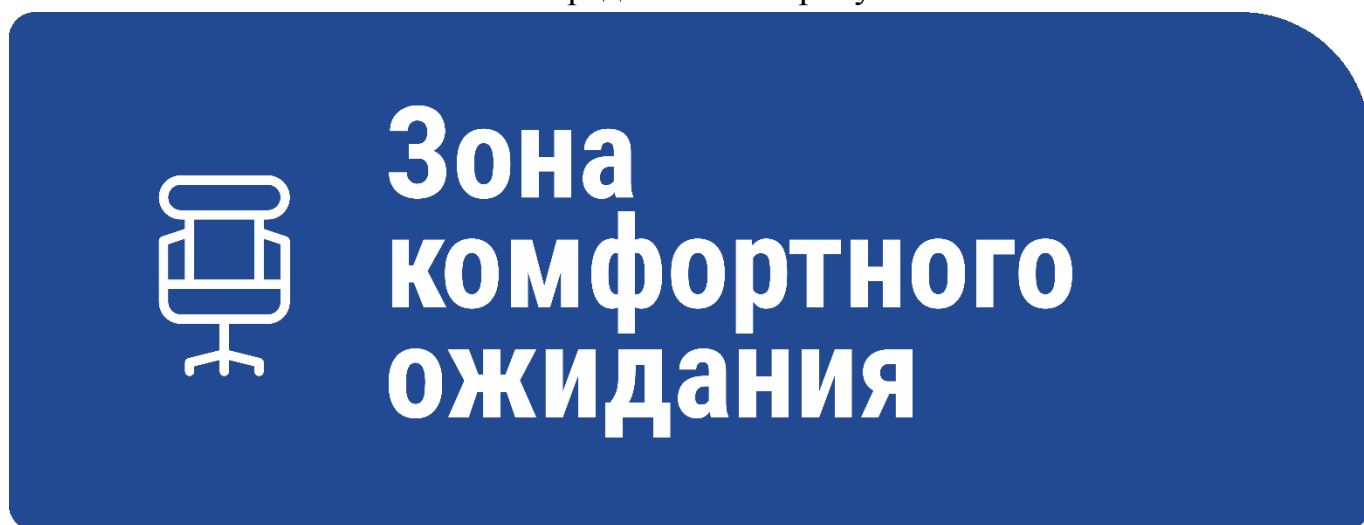


Рис. 12

16. Обозначение игровой зоны для детей в случае ее расположения в отдельном кабинете стоматологической поликлиники – вывеска размером 210x80 мм. Размещается данная вывеска на дверях кабинета, выравняется по центру по горизонтали дверного полотна. Верхний край вывески для обозначения игровой зоны для детей – 1700 мм от пола.

Пример оформления вывески для обозначения игровой зоны для детей стоматологической поликлиники представлен на рисунке 13.

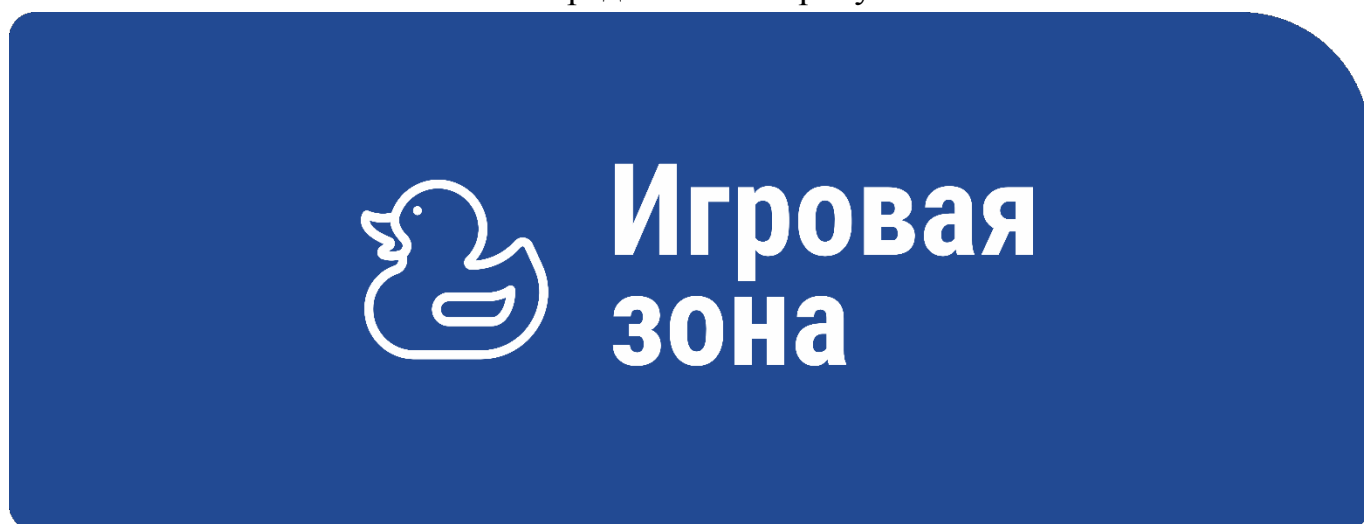


Рис. 13

17. Обозначение комнаты для кормления грудных детей и детей раннего возраста - вывеска на дверь кабинета с выравнением по центру. Верх вывески для обозначения комнаты для кормления грудных детей и детей раннего возраста расположен на высоте 1700 мм от пола.

Размер – 210x80 мм.

Пример оформления вывески для обозначения комнаты для кормления грудных детей представлен на рисунке 14.

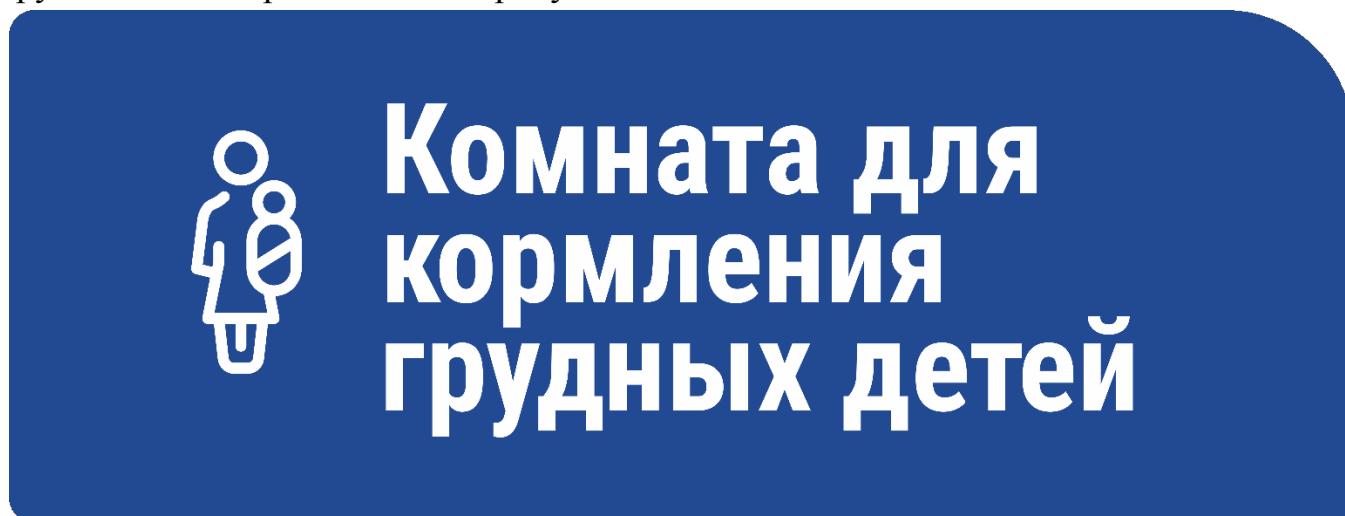


Рис. 14

18. Обозначение туалета для посетителей – вывеска размером 210x80 мм. Размещается по центру дверного полотна туалета для посетителей, верх вывески для обозначения туалета – на высоте 1700 мм от пола.

Вывески для обозначения туалета для посетителей различаются в зависимости от типа туалета: для маломобильных граждан/групп населения, для женщин, для мужчин, совмещенный/универсальный туалет.

Примеры оформления вывесок для обозначения туалетов для посетителей, а именно: туалет женский, туалет мужской, совмещенный/универсальный туалет, туалет для маломобильных групп населения, представлены соответственно на рисунках 15-18.



Рис.15



Рис.16



Рис.17



Рис.18

IV. Дополнительные элементы внутренней навигации

19. Логотип «Наша стоматология» на стойке регистратуры размещается на белом элементе стойки регистратуры (если такой белый фон в наличии).

Размерами логотипа «Наша стоматология» необходимо максимально занять площадь белого фона на стойке регистратуры.

Пример оформления вывески с логотипом «Наша поликлиника» представлен на рисунке 19.



Рис. 19

20. Вывеска с диапазоном кабинетов, расположенных за закрытыми дверьми, располагается над ними.

Вывеска с диапазоном кабинетов имеет размеры: высота 80 мм, ширина – соответствует ширине дверного косяка.

Пример вывески с диапазоном кабинетов приведен на рисунке 20:



Рис. 20

Приложение 2
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации смотрового кабинета в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации определяют порядок организации смотрового кабинета в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника).

2. Смотровой кабинет в стоматологических поликлиниках предназначается для оказания неотложной первичной специализированной медицинской помощи пациентам со стоматологическими заболеваниями, обеспечения маршрутизации (по показаниям) в отделения челюстно-лицевой хирургии или другие профильные отделения, запись через единую медицинскую информационную аналитическую систему на плановый прием к врачу-стоматологу, врачу-стоматологу-терапевту, врачу-стоматологу-хирургу, врачу-стоматологу детскому, врачу-стоматологу ортопеду, гигиенисту стоматологическому, врачу-ортодонт, зубному врачу.

3. Смотровой кабинет рекомендуется организовывать в стоматологической поликлинике по усмотрению ее руководителя при наличии в стоматологической поликлинике более 5 кресел и технической возможности организовать смотровой кабинет.

4. Организация работы смотрового кабинета утверждается локальным актом руководителя стоматологической поликлиники.

5. График работы смотрового кабинета утверждается руководителем стоматологической поликлиники в соответствии с графиком работы данной стоматологической поликлиники.

6. Штатная численность смотрового кабинета определяется из расчета: 1 врач-стоматолог и 1 медицинская сестра на 1 стоматологическое кресло смотрового кабинета.

7. Штатная численность смотрового кабинета для взрослого населения формируется с учетом приложения № 11 к Порядку оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020

№ 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» и для детского населения с учетом приложения № 8 к Порядку оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями».

8. Функциями смотрового кабинета являются:

- 1) оказание неотложной помощи;
- 2) оформление первичной медицинской документации;
- 3) осуществление диагностики;
- 4) проведение онкоскрининга;
- 5) проведение осмотра пациента;
- 6) оформление медицинских справок;
- 7) маршрутизация пациентов к врачам-специалистам в соответствии

с медицинскими показаниями.

9. Оснащение рабочего места (комплект оборудования) смотрового кабинета осуществляется по стандартам как для врача-стоматолога.

10. При создании смотрового кабинета рекомендуется учесть следующее:

1) расписание на кабинет создается со 100% самозаписью;

2) открывается лист ожидания для пациентов в смотровой кабинет в государственной информационной системе «Единая медицинская информационно-аналитическая система Московской области» (далее - ЕМИАС);

3) закрываются листы ожидания в хирургический кабинет и к специалистам (зубной врач, врач-стоматолог, врач-стоматолог детский, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург, гигиенист стоматологический, врач-ортодонт);

4) самозапись к специалистам (зубной врач, врач-стоматолог, врач-стоматолог детский, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург, гигиенист стоматологический, врач-ортодонт) не открывается при наличии маршрутизации из кабинета первичного прием;

5) через смотровой кабинет организуется маршрутизация пациентов к специалистам по профилям «стоматология общей практики», «стоматология терапевтическая», «стоматология детская», «стоматология хирургическая», «ортодонтия», «стоматология профилактическая», «стоматология»;

6) формируются данные в ЕМИАС в соответствии с инструкцией «Работа с ресурсом «Кабинеты» ЕМИАС, при этом для быстрой замены врача в случае заболевания, при необходимости подключения новых врачей к приему в смотровом кабинете в ЕМИАС необходимо:

должности врачей-специалистов (зубной врач, врач-стоматолог, врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог детский, врач-стоматолог-терапевт, гигиенист стоматологический), работающих в кабинетах «смотровой кабинет детский или смотровой кабинет взрослый» первичного приема сопоставлять с ресурсом «Кабинет»;

в строке «описание» кабинета обязательно написать «смотровой кабинет детский» или «смотровой кабинет взрослый»;

для описания «смотровой кабинет детский» указывается:

в строке «специализация»: «68 - Стоматология детская»;

в строке «Вид мед. помощи» - «11 первичная доврачебная медико-санитарная» или «13 первичная специализированная медико-санитарная помощь»;

в строке «Профиль» - «86 - стоматологии детской»;

для описания «смотровой кабинет взрослый» указывается:

в строке «специализация»: «Стоматология терапевтическая»;

в строке «Вид мед. помощи» - «11 первичная доврачебная медико-санитарная» или «13 первичная специализированная медико-санитарная помощь»;

в строке «Профиль» - «89 - стоматологии терапевтической».

Приложение 3
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации деятельности регистратуры в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации определяют организацию деятельности регистратуры в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника).

2. Регистратура в стоматологических поликлиниках (далее - Регистратура) является структурным подразделением стоматологической поликлиники, обеспечивающим формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись, регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе, с применением информационных технологий.

3. Работник Регистратуры - оператор электронно-вычислительных и вычислительных машин, работник стоматологической поликлиники обученный работать с системами и программами, необходимыми для заполнения медицинской документации.

4. Основными задачами работников Регистратуры являются:

1) создание электронной медицинской карты стоматологического больного в государственной информационной системе «Единая медицинская информационно-аналитическая система Московской области» (далее - ЕМИАС) и на бумажном носителе;

2) предоставление справочной информации пациентам и посетителям, как в устном виде, так и по телефону о предоставляемых услугах и порядке оказания медицинской помощи;

3) при работе с медицинскими картами на бумажном носителе вклеивание в медицинские карты вкладыши и листы информированного добровольного согласия;

4) при оказании платных медицинских услуг оформление договора на оказание платных медицинских услуг и вкладывание его в амбулаторную карту стоматологического больного, в случаях если амбулаторная карта ведется на бумаге;

5) поиск медицинских карт в картотеке и своевременная самостоятельная доставка их врачам-специалистам во время приема пациентов и во время проверки страховыми компаниями и контролирующими организациями;

6) осуществление раскладки медицинских карт на бумажных носителях в картотеку после их возвращения в регистратуру;

7) регулярная выборка медицинских карт и подготовка их для передачи в архив;

8) копирование амбулаторных карт в стоматологической поликлинике (только по распоряжению главного врача, заместителя главного врача или заведующих структурными подразделениями стоматологической поликлиники);

9) ведение учетной документации согласно локальным актам стоматологической поликлиники;

10) своевременное оповещение обо всех конфликтных ситуациях в стоматологической поликлинике своего непосредственного руководителя;

11) соблюдение этики и деонтологии при обращении с пациентами, их законными представителями;

12) бережное обращение с предоставленной для осуществления трудовых функций аппаратурой, своевременное осуществление замены расходных материалов, своевременное сообщение при неисправности своему непосредственному руководителю;

13) соблюдение правил техники безопасности, противопожарной безопасности и охраны труда;

14) организация потоков пациентов стоматологической поликлиники:

пациентов, впервые в текущем году обратившихся за медицинской помощью, в том числе нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи - запись пациентов через инфомат на прием к врачу-стоматологу/в смотровой кабинет; при необходимости получения неотложной медицинской помощи, информирование пациентов о том, что неотложная медицинская помощь оказывается в течение 2 часов с момента обращения в стоматологическую поликлинику;

пациентов по плановой записи на прием к врачу-стоматологу - маршрутизация в кабинет врача-стоматолога;

запись пациентов на повторный прием к врачу-стоматологу-терапевту, врачу-стоматологу-хирургу, врачу-ортодонт, врачу-стоматологу детскому, зубному врачу.

Приложение 4
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации системы информирования пациентов в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации определяют организацию системы информирования пациентов в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника).

2. В целях обеспечения информированности застрахованных лиц о правах в сфере обязательного медицинского страхования в стоматологических поликлиниках, а также об объеме, порядке и условиях предоставления бесплатной медицинской помощи должно быть обеспечено информационное сопровождение пациентов, к которому предъявляются следующие требования:

1) размещение информационных материалов осуществляется с использованием различных носителей информации: информационные стенды, демонстрационные системы, баннеры, буклеты, брошюры;

2) информационные материалы должны быть структурированы в соответствии с тематическими блоками и выполняются доступным для чтения с расстояния не менее 1 метра шрифтом, без исправлений; наиболее важные места выделяются с применением полужирного начертания или подчеркиваются;

3) информация размещается в текстовой и (или) табличной формах, в форме копий документов, а также может содержать схемы, графики, разъяснения;

4) информация размещается в доступной форме, при этом обеспечиваются актуальность, уместность и полнота представленной информации;

5) стенды для информационных материалов должны быть размещены в доступном месте с возможностью свободного доступа к сведениям, размещенных на данных стендах, для посетителей с целью ознакомления, не должны блокироваться дверными полотнами, мебелью и прочими предметами;

б) носители информации размещаются в зоне регистратуры, в холле для посетителей, в зонах, предназначенных для приема или ожидания приема граждан.

3. К иной информации, которая размещается по решению руководителя стоматологической поликлиники и (или) размещение, которой является обязательным в соответствии с законодательством Российской Федерации, применяются те же требования, что и к основным элементам информирования - оформление, доступность, уместность и актуальность.

4. Организацию системы информирования необходимо осуществлять с учетом требований и контрольного листа оценки системы информирования указанных в методических рекомендациях «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации (2-е издание с дополнениями и уточнениями)», утвержденных первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации.

5. Перечень элементов системы информирования включает в себя следующее:

1) полная информация о стоматологической поликлинике (полное наименование, структура, место нахождения обособленных подразделений, сведения о медицинских работниках (специализация, сертификаты), контактные телефоны стоматологической поликлиники, электронная почта, почтовый адрес стоматологической поликлиники, график приема граждан руководителем стоматологической поликлиники;

2) копия свидетельства государственной регистрации стоматологической поликлиники;

3) копия действующей лицензии с приложениями;

4) информация о вышестоящих и контролирующих организациях;

5) информация о противодействии коррупции;

6) информация о возможности ознакомления с нормативными правовыми актами на информационном стенде регистратуры стоматологической поликлиники;

7) информация о страховых медицинских организациях, осуществляющих деятельность на территории Московской области;

8) информация о видах оказываемой медицинской помощи;

9) информация о порядке, об объемах и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год и Московской областной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год (далее - ТПГГ);

10) информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных ТПГГ;

11) информация о маршрутизации пациентов в условиях конкретной стоматологической поликлиники;

12) информация о правилах записи на первичный прием, консультации, обследовании;

13) информация о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации (Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», Закон Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Закон Российской Федерации от 15.05.1991 № 1244-1 «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»; Закон Российской Федерации «О внесении и дополнений в Закон РСФСР «О реабилитации жертв политических репрессий»);

14) информационные плакаты о здоровом образе жизни;

15) информация о правилах предоставления платных медицинских услуг (образец договора).

6. Не рекомендуется размещать элементы системы информирования, оформленные на материальных носителях, вне отведенных для них информационных стендов.

Приложение 5
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации зоны комфортного ожидания в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации направлены на организацию зоны комфортного ожидания в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника).

2. Назначение зоны комфортного ожидания в стоматологической поликлинике: выделение некоторого пространства в здании стоматологической поликлиники, предназначенного пациентам для ожидания приема, а также для лиц, сопровождающих пациентов, обеспечивающего возможность комфортного пребывания.

3. Зона комфортного ожидания стоматологической поликлиники, согласно методическим рекомендациям «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации (2-е издание с дополнениями и уточнениями)», утвержденным первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации, включает в себя организацию:

- 1) мягких мест для сидения (диван или иная мягкая мебель для сидения пациента) из расчета норматива не менее 1 на 200 посещений в смену;
- 2) кулера с горячей и холодной водой, одноразовыми стаканами;
- 3) телевизора (монитора) для демонстрации видеоматериалов профилактической направленности.

4. Обозначение зоны комфортного ожидания осуществляется в соответствии с приложением 1 к методическим рекомендациям по организации работы стоматологических поликлиник, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области.

Приложение 6
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации электронной очереди в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации направлены на организацию электронной очереди посредством программно-аппаратных комплексов стоматологических поликлиник по приему пациентов, обратившихся за получением медицинской помощи без предварительной записи.

2. Электронная очередь в стоматологической поликлинике, подведомственной Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника) решает вопросы распределения потоков пациентов в порядке и по времени пребывания в очереди, создавая комфортные условия для ожидания.

3. Электронная очередь обеспечивает возможность равномерно распределить поток пациентов в течение дня в регистратуру, а также в кабинеты стоматологической поликлиники, в которых не проводится плановый прием пациентов по записи.

4. Рекомендуется организовать электронную очередь в регистратуру, а также в смотровой кабинет стоматологической поликлиники (при его наличии).

5. Электронная очередь представлена инфоматом, монитором с голосовым оповещением пациентов и программным обеспечением, позволяющим работнику кабинета, в который записался пациент по электронной очереди, контролировать поток пациентов и приглашать их на прием по мере освобождения кабинета.

6. Общая схема работы электронной очереди в стоматологической поликлинике:

1) запись пациента на получение услуги осуществляется с использованием инфомата в холле стоматологической поликлиники, где пациентом выбирается повод обращения (например, регистратура, смотровой кабинет) и получается талон с номером электронной очереди;

2) информация с приглашением в кабинет появляется на мониторе и дублируется голосовым оповещением, либо при отсутствии соответствующего

оборудования или технической возможности пациент приглашается в кабинет медицинской сестрой соответствующего врача.

Приложение 7
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации кабинета врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта, врача-стоматолога ортопеда, зубного врача, гигиениста стоматологического, врача-стоматолога детского в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации направлены на организацию применения при организации кабинета врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области, методики Системы 5С, предусмотренной методическими рекомендациями «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь. Методические рекомендации (2-е издание с дополнениями и уточнениями)», утвержденными первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации (далее - Система 5С).

2. Система 5С - способ оптимизации рабочего места работников в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника), который направлен на эффективную и безопасную организацию рабочего процесса.

3. Система 5С состоит из пяти принципов, названия которых начинаются с буквы «С», результатом выполнения которых должно стать создание оптимальных условий для работы.

- 1) сортировка - разделение вещей на «нужное-ненужное»;
- 2) соблюдение порядка - определение места для каждой вещи;
- 3) содержание в чистоте - проведение уборки;
- 4) стандартизация - создание визуальных стандартов;
- 5) совершенствование - улучшение разработанных стандартов.

4. Целями применения этой Системы 5С являются:

- 1) наиболее эффективное использование каждого рабочего места и всего рабочего пространства;

- 2) создание комфортных условий для выполнения работы;
- 3) поддержание постоянного порядка на рабочем месте, чистоты, аккуратности;
- 4) экономия времени и энергии при выполнении работ;
- 5) предотвращение несчастных случаев;
- 6) стимулирование у медицинских работников желания работать.

5. Общим итогом внедрения Системы 5С является повышение производительности труда на каждом рабочем месте и в стоматологической поликлинике в целом. Внедрение Системы 5С подразумевает выполнение ее требований каждым работником стоматологической поликлиники.

6. Оценка состояния рабочих мест по Системе 5С может проводиться еженедельно лицом, назначенным локальным актом локальным актом руководителя стоматологической поликлиники ответственным за внедрением Системы 5С в стоматологической поликлинике.

7. Кабинеты врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога ортопеда, зубного врача, гигиениста стоматологического, врача-ортодонта в стоматологических поликлиниках для взрослого населения оснащаются в соответствии с приложениями № 3 и № 12 к Порядку оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

8. Кабинет врача-стоматолога детского, врача-стоматолога-хирурга, врача-стоматолога ортопеда, зубного врача, гигиениста стоматологического, врача-ортодонта в стоматологических поликлиниках для детей оснащаются в соответствии с приложениями № 3 и № 9 к Порядку оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденному приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями».

Приложение 8
к методическим рекомендациям
по организации работы
стоматологических поликлиник,
подведомственных Министерству
здравоохранения Московской
области

РЕКОМЕНДАЦИИ

по организации рентгенологического кабинета в стоматологических поликлиниках,
подведомственных Министерству здравоохранения Московской области

1. Настоящие рекомендации разработаны для повышения качества работы рентгенологического кабинета в стоматологических поликлиниках, подведомственных Министерству здравоохранения Московской области.

2. Рентгенологический кабинет является вспомогательно-диагностическим подразделением стоматологической поликлиники, подведомственной Министерству здравоохранения Московской области (далее - стоматологическая поликлиника).

3. Основными задачами рентгенологического кабинета являются:

- 1) оказание квалифицированной рентгенодиагностической помощи;
- 2) внедрение комплексных методов рентгенологического исследования;
- 3) систематический анализ качественных и количественных показателей работы рентгеновского кабинета стоматологической поликлиники.

4. График работы рентгенологического кабинета устанавливается локальным актом стоматологической поликлиники в соответствии с графиком работы данной стоматологической поликлиники.

5. Набор помещений рентгенологического кабинета определяется строительными нормами и правилами на проектирование лечебно-профилактических учреждений.

6. Рентгенологический кабинет оснащается рентгенодиагностическим оборудованием и аппаратурой с учетом проектной документации и стандарта оснащения кабинета рентгеновского стоматологического, предусмотренного приложением № 12 к Правилам проведения рентгенологических исследований, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 09.06.2020 № 560н «Об утверждении Правил проведения рентгенологических исследований» (далее - приказ № 560н).

7. Штат медицинского персонала рентгенологического кабинета устанавливается в соответствии с рекомендуемыми штатными нормативами

кабинета рентгеновского стоматологического, предусмотренными приложениями № 11 к Правилам проведения рентгенологических исследований, утвержденным приказом № 560н.