

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
МУЗ «Стоматологическая поликлиника»

г. Волгодонск

Р.А.Череповский

«17» января 2019 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ В МУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА» Г. ВОЛГОДОНСКА

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов в МУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Волгодонска» (далее, - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обязательны для персонала, пациентов и посетителей.

1.3 Правила включают:

- порядок обращения пациентов в поликлинику.
- права, обязанности пациента и лечащего врача;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде в холлах регистратур Поликлиники и на официальном сайте в сети Интернет: www.vstomat.ucoz.ru

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1 МУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Волгодонска» оказывает первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2 Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования в рамках программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью и территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью.

2.3 Поликлиника оказывает гражданам платные медицинские услуги на основании заключенных договоров в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Порядком предоставления платных медицинских услуг пациентам в МУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Волгодонска».

2.4. При необходимости оказания плановой стоматологической помощи пациент записывается к врачу. В поликлинике существуют следующие виды записей на приём к врачу: при обращении в регистратуру, на сайте www.vstomat.ucoz.ru (через портал самозаписи единой государственной информационной системы здравоохранения <https://zapisnapriemrostov.ru/> или через портал www.gosuslugi.ru), через инфомат.

2.5 Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в течение 2 часов с момента обращения в регистратуру поликлиники по местам осуществления деятельности.

2.6. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **03**.

2.7. При оказании медицинской помощи в плановой форме при каждом обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность и действующий полис. Несовершеннолетние в возрасте младше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте младше шестнадцати лет принимаются в сопровождении одного из родителей или иного законного представителя. Родители (или иные законные представители) обязаны предъявить документы, подтверждающего полномочия законного представителя пациента.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

2.8. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачам, времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде и на сайте поликлиники www.vstomat.ucoz.ru.

2.9. При записи на оказание плановой стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания в пределах сроков, предусмотренных действующим законодательством (не более 14 рабочих дней).

2.10. Плановая госпитализация в стационар осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями по направлению лечащего врача или врача-специалиста медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь (в том числе первичную специализированную) при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих оказания экстренной и неотложной помощи.

3. Права, обязанности пациентов и лечащего врача

3.1 При обращении за медицинской стоматологической помощью и её получении пациент **имеет право на:**

- выбор врача с учётом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию, а также в рамках добровольного медицинского страхования и на возмездной основе;

- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для пациента форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов.

3.2 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы поликлиники;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг (в случае оказания платных медицинских услуг) ;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, согласовать и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством;

- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

3.3 На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в МУЗ «Стоматологическая поликлиника» города Волгодонска.

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом Учреждения может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

3.4 Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;

- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;

- выносить из поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;

- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации поликлиники;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

- находиться в Поликлинике в верхней одежде и без сменной обуви (или бахил);

- потреблять пищу в коридорах, помещениях;

- курить в зданиях и помещениях Поликлиники;

- распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

4.1. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Положением о порядке рассмотрения граждан в МУЗ «Стоматологическая поликлиника» г. Волгодонска.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по организационно-методической работе, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу согласно графику приема граждан с устным обращением или обратиться к указанным должностным лицам Учреждения в письменном виде.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1 Согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники.

Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.3 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших пятнадцатилетнего возраста, или больных наркоманией в возрасте до шестнадцати лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.4 Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, иным лицам осуществляется с согласия гражданина или его законного представителя, а также в случаях прямо предусмотренных действующим законодательством.

5.5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в МУЗ «Стоматологическая поликлиника» г. Волгодонска, осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» на основании письменного заявления пациента (законного представителя пациента). Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в сроки не позднее 30 дней с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса об ознакомлении.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы, счетов, ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

5.5 Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Приказом Минздрав-соцразвития России от 29.06.2011 N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности», Приказом Минздравсоцразвития России от 02.05.2012 N 441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

5.6 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка учащегося. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.7 Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются обосновывающей диагноз записью в амбулаторной карте стоматологического больного сроком до 15 календарных дней (зубным врачом до 10 дней) включительно. При сроке временной нетрудоспособности, превышающем 15 календарных дней, решение вопроса дальнейшего лечения и выдачи листка нетрудоспособности осуществляется врачебной комиссией.

5.8 В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка. Справки оформляются с проставлением штампа поликлиники, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью поликлиники.

6.5. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники. Заключения заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью поликлиники, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе.

6.6. Медицинские документы (их копии) и выписки из них, предоставляются пациенту либо его законному представителю на основании запроса, направленного в том числе, в электронной форме (п. 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

6.7. Бухгалтерией поликлиники на основании обращения пациентов выдаются справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ, счета на оплату оказанных услуг сторонними организациями в срок не более трех дней с момента обращения.