

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) для пациентов и посетителей КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» (далее Учреждение) являются организационно-правовым документом и разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Правила регламентируют поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Порядок на территории и в помещениях Учреждения организуется администрацией и обеспечивается работниками Учреждения и сотрудниками ЧОП.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, посетителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, и разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего качества и в необходимом объеме.

1.4. Правила включают:

- общие положения;
- порядок обращения пациента в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликта между пациентом и Учреждением;
- ответственность за нарушение Правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещены на информационном стенде в Учреждении и на его официальном сайте: www.kgbuzdent.ru.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

График работы Учреждения

- рабочие дни с понедельника по пятницу с 08.00 до 20.00
- суббота с 08:00 до 15:00
- воскресенье и праздничные дни с 8.00 до 15.00 (работает дежурный врач).

При обращении в регистратуру Учреждения пациент (законный представитель) обязан предъявить:

- действующий полис обязательного медицинского страхования;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- СНИЛС или документ, подтверждающий регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

2.1. КГБУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника» является медицинским учреждением, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру Учреждения лично или записаться на прием по многоканальному телефону регистратуры: +7(3852) 62-40-63 или 8-800-200-49-63. Результатом обращения является выдача талона на прием к врачу по профилю заболевания с указанием даты и времени приема, Ф.И.О. лечащего врача, номера кабинета. Также записаться на прием к стоматологу можно в медицинском учреждении по месту жительства пациента через «Удаленную регистратуру» с получением талона с указанием даты и времени приема. Для граждан, проживающих в районах Алтайского края доступна запись на прием через единый портал государственных услуг.

2.3. Для получения медицинских услуг на платной основе пациент должен обратиться в окно платных услуг лично или записаться по телефону +7(3852) 24-14-72. Результатом обращения является выдача талона на прием к врачу по профилю заболевания с указанием даты и времени приема, Ф.И.О. лечащего врача, номера кабинета.

Платные услуги предоставляются на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного в соответствии с Порядком предоставления платных медицинских услуг, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и локальными нормативными актами Учреждения.

2.4. При записи на прием к врачу по телефону Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес, номер полиса ОМС, СНИЛС.

2.5. При отсутствии полиса ОМС Пациент принимается только на оказание неотложной помощи.

2.6. Медицинская помощь при неотложных состояниях оказывается в день обращения. Время ожидания ее не может превышать двух часов с момента обращения в Учреждение.

2.7. Участники ВОВ, инвалиды ВОВ, инвалиды 1, 2 группы, инвалиды-колясочники и другие льготные категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.8. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием, пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.9. В случае опоздания пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, работник Учреждения оставляет за собой право на перенос или отмену срока получения услуги с последующим предоставлением данной услуги пациенту в порядке «живой» очереди и (или) через назначение нового времени ее оказания.

2.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, работник регистратуры предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.11. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заполняется медицинская карта стоматологического больного (учетная форма № 043/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер полиса ОМС, СНИЛС. При обращении пациента, имеющего право на получение мер социальной поддержки по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов - документ, подтверждающий наличие льготы.

При записи на плановый прием пациент обязан указать номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.12. Медицинская карта пациента хранится в картохранилище регистратуры.

2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а передается врачу работником регистратуры. Самовольный вынос медицинской карты из Учреждения не разрешается.

2.14. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в Учреждении и на официальном сайте: www.kgbuzdent.ru

2.15. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии со ст. 9 ФЗ № 152 от 27.07.2006 г. «О персональных данных». Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.16. В помещениях Учреждения и на прилегающей территории ведется видеонаблюдение.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

- право на медицинскую помощь иностранным гражданам, проживающим и пребывающим на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном порядке к должностным лицам в Учреждении, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также иные инстанции;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него 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;
- на ознакомление с медицинской документацией, получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента;
- на получение справочной информации о работе медицинской организации;
- на реализацию иных прав граждан, установленных федеральным законодательством Российской Федерации.

3.2. Пациент обязан:

- ознакомиться с Правилами при первичном обращении в Учреждение;
- соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе надеть бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- при неблагоприятной эпидемиологической ситуации строго соблюдать требования, установленные на данный период;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- ознакомиться с рекомендованным лечащим врачом планом лечения и своевременно выполнять все рекомендации;
- незамедлительно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности очередной явки. Опоздавший пациент может быть принят при наличии у врача свободного времени;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- соблюдать правила противопожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Учреждения;
- входить в лечебный кабинет по приглашению персонала;
- при входе в лечебные кабинеты отключить мобильные устройства;
- соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.3. Пациентам и посетителям запрещается:

- приносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- производить фотосъемку или видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- находиться в служебных помещениях;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать Учреждение с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте у входа и оборудованным удерживающим устройством для собаки.
- курить в помещениях Учреждения и на прилегающей территории;

- размещать на информационных стендах объявления и приносить иную печатную продукцию с целью распространения информации;
- выполнять функции торговых агентов, фармацевтических и иных представителей и находится в Учреждении с иными коммерческими целями;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

4.2. Лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента, в доступной форме предоставляется информация о состоянии здоровья. Она должна содержать сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

4.6. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

4.7. Пациент обязан ознакомиться с предложенным планом лечения, при согласии подписать его и добросовестно его соблюдать, а также выполнять все рекомендации лечащего врача.

4.8. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

4.9. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

4.10. **Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается.** В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

4.11. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

4.12. Пациентам, имеющих соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

4.13. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)

5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности (либо листок нетрудоспособности в форме электронного) или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

5.5. Пациент на основании письменного заявления и в соответствии с Положением о порядке ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией, утвержденное в Учреждении имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6. Порядок разрешения конфликта между пациентом и Учреждением

6.1. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, заместителю врача по клинко-экспертной работе или администратору.

6.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Поликлиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

6.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. Все возникающие споры между пациентом и Учреждением рассматриваются должностными лицами в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.9. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, и ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения или с рекомендованным планом лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

