

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГБУЗ «ДСП № 47 ДЗМ»



М.А. Педан
Приложение № 5
к приказу № 83 от 09.01.2017 г.
«09 января 2016 года»

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

**Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы
«Детская стоматологическая поликлиника № 47
Департамента здравоохранения города Москвы»**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 47 Департамента здравоохранения города Москвы»: режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Поликлиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь детскому населению (по ОМС) и на платной основе стоматологическую помощь взрослому и детскому населению.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике, является врач-стоматолог детский, врач-стоматолог-терапевт, зубной врач, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, врач-ортодонт, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента (или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом) с учетом согласия врача.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач, по согласованию с соответствующим должностным лицом (главным врачом, заместителем главного врача, либо с заведующим отделением), может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, должностное лицо (главный врач, либо заведующий отделением) должно организовать замену лечащего врача.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам, как на бесплатной (согласно Территориальной программой государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи), так и на платной основе.

1.4. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг Государственным бюджетным учреждением здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 47 Департамента здравоохранения города Москвы»

2. ОТДЕЛЕНИЯ ПОЛИКЛИНИКИ

2.1. Информация об отделениях поликлиники:

- Стоматологическое отделение
- Ортодонтическое отделение
- Кабинеты хирургической стоматологии
- Отделение по оказанию платных медицинских услуг
- Кабинет рентгенологической диагностики
- Кабинет гигиены
- Дежурный кабинет
- Зуботехническая лаборатория
- Регистратура

2.2. График работы в праздничные дни регламентируется приказом главного врача.

2.3. Информация о врачах поликлиники: фамилия, имя, отчество, должность, специальность, тип образования, учебное заведение, год окончания, категория, график работы, размещается в холле здания поликлиники, а также на официальном сайте поликлиники – **dsp47.moscow** или **дсп47.москва**

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ

3.1. Запись пациента на приём к врачу осуществляется:

- По телефону: 8-495-539-30-00 (ЕМИАС)
- По интернету www.mos.ru
- По инфомату (в любой близлежащей поликлинике)
- Через портал ЕМИАС.ИНФО
- Администратором поликлиники к дежурному врачу

3.2. При первом посещении поликлиники пациент должен написать заявление на выбор медицинской организации и оформить прикрепление к поликлинике.

Для этого потребуются следующие документы:

- Заявление на выбор медицинской организации (от законного представителя ребёнка до 15 лет)
- Полис ОМС
- Свидетельство о рождении ребёнка (до 14 лет)
- Паспорт законного представителя ребёнка (до 14 лет)

3.3. Стоматологическую помощь на дому могут получить лица, которые по состоянию здоровья не могут посетить медицинское учреждение.

Номера телефонов:

Регистратура 8-495- 391-94-18, 8-499- 218-31-90

3.4. Рентгенкабинет принимает пациентов по направлению лечащих врачей.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2 квалифицированное оказание как платной, так и бесплатной (в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи) стоматологической медицинской помощи специалистами поликлиники;

4.1.3 выбор лечащего врача с учётом его согласия; на замену лечащего врача (см. раздел 7 настоящих правил);

4.1.4 получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.1.5 обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.6 проведение по его просьбе консультации;

4.1.7 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.8 сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

4.1.9 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4.1.10 отказ от медицинского вмешательства;

4.1.11 получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Правилами оказания платных медицинских услуг в ГБУЗ «ДСП № 47ДЗМ»;

4.1.12 получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

4.1.13 возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи;

4.1.14 в случае нарушения прав пациента, он может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу поликлиники, в соответствующие ассоциации, в министерство здравоохранения, Территориальное управление Роспотребнадзора, Отдел по защите прав потребителей, в суд.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

5.1.1 выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2 строго соблюдать предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;

5.1.3 выполнять условия заключенного между ним и поликлиникой договора на оказание платных медицинских услуг;

5.1.4 соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

5.1.5 уважительно относиться к другим пациентам и посетителям поликлиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

5.1.6 соблюдать законодательство о запрещении курения табака и употреблении спиртных напитков в медицинских учреждениях;

5.1.7 бережно обращаться с мебелью, инвентарем и оборудованием поликлиники.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):

6.1.1 за нарушение этических норм и правил поведения в поликлинике;

6.1.2 за оскорбление чести и достоинства работников поликлиники;

6.1.3 за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;

6.1.4 за порчу мебели, инвентаря и оборудования поликлиники - в размере стоимости испорченной вещи;

6.2.3. за курение табака и распитие алкогольных напитков в поликлинике.

7. ПОРЯДОК СОДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТУ В СЛУЧАЕ ТРЕБОВАНИЯ ПАЦИЕНТА О ЗАМЕНЕ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

7.1. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной платной медицинской помощи или ортодонтической помощи пациент обращается к главному врачу с заявлением в письменной или устной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача.

7.2. Главный врач в течение трех рабочих дней со дня получения заявления, информирует пациента в письменной или устной форме (посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о врачах соответствующей специальности, работающих в отделении.

7.3. На основании информации, представленной от главного врача, пациент осуществляет выбор врача.

7.4. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.5.1. В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 025-у, согласие на обработку персональных данных.

8.5.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть документа «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включённые в Перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико – санитарной помощи». Лечение начинается только после подписания пациентом или его законным представителем этого документа.

Лечение пациента, отказавшегося подписать «Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включённые в Перечень определённых видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико – санитарной помощи» в поликлинике не возможно.

8.5.3. Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него (несовершеннолетние, больные наркоманией – старше 16 лет).

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство даёт один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- лиц, не достигших возраста, указанного в настоящем пункте,
- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

Для лечения несовершеннолетних детей в возрасте от 0 до 15 лет требуется письменное согласие одного из родителей или иного законного представителя ребёнка. На приём к врачу дети от 0 до 15 лет приходят вместе с одним из родителей или своим законным представителем.

Основание:

- Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (Статья 20. «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» и Статья 54. «Права несовершеннолетних в сфере охраны здоровья»)
- Приказ МЗ РФ от 20.12.2012 г. № 1177н «Об утверждении порядка дачи информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определённых видов медицинских вмешательств, форм информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства».

8.5.4. Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

При отказе одного из родителей или иного законного представителя от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни пациента, поликлиника имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица.

Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, извещает орган опеки и попечительства по месту жительства подопечного об отказе от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни подопечного, не позднее дня, следующего за днем этого отказа.

8.5.4. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.5.5. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

8.5.6. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону регистратуры не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

8.5.7. К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи в кабинете дежурного врача относятся:

- дети с высокой температурой

8.5.8. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях, сотрудники регистратуры организуют прием пациента врачом в момент обращения. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление вне очереди, формируемой в поликлинике.

8.5.9. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

8.5.10. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением.

8.5.11. Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.

8.5.12. На плановую госпитализацию пациенты направляются после предварительного обследования.

8.5.13. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется, как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является амбулаторная карта стоматологического больного (форма № 025-у). А в случае обращения пациента за платной стоматологической помощью – дополнительно Договор на оказание платных стоматологических услуг.

9.2. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер страхового медицинского полиса.

9.3. Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре поликлиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

9.4. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо медицинским администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

9.5. В случае установления у ребёнка состояния здоровья, требующего постоянного наблюдения со стороны родителей, лечащим врачом поликлиники выдаётся листок нетрудоспособности установленного образца по уходу за ребёнком законному представителю ребёнка.

Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

В отношении лиц, не достигших возраста, указанного в пункте 8.5.3. настоящих Правил, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

10.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

10.3. 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.

10.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

10.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

10.5.1 в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

10.5.2 при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

10.5.3 по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

10.5.4 в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;

10.5.5 в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

10.5.6 в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

10.5.7 в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

10.5.8 в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, и в соответствии с частью 6 статьи 34.1 Федерального закона от 4 декабря 2007 года N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации" несчастного случая с лицом, проходящим спортивную подготовку и не состоящим в трудовых отношениях с физкультурно-спортивной организацией, не осуществляющей спортивную подготовку и являющейся заказчиком услуг по спортивной подготовке, во время прохождения таким лицом спортивной подготовки в организации, осуществляющей спортивную подготовку, в том числе во время его участия в спортивных соревнованиях, предусмотренных реализуемыми программами спортивной подготовки;

10.5.9 при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

10.5.10 в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10.5.11 в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

11.1. Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

11.1.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

11.1.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

11.1.3 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

11.1.4 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

11.1.5 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

11.1.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

11.1.7 индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

11.1.8 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

11.1.9 проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

11.1.10 проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

11.1.11 динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

11.1.12 достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается заведующими отделениями, заместителем главного врача по лечебной работе или главным врачом поликлиники.

12.2. На правоотношения между пациентом и поликлиникой распространяется действие Федерального закона «О защите прав потребителей».

12.3. Вся информация о работе поликлиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, поликлиники, на официальном сайте поликлиники - dsp47.moscow или dsp47.москва