

Согласовано:
Председатель первичной
Организации профсоюза
БУЗ ВО «ВКСП №4»
ИЗ Е.С. Изосимова
«09» 01 2019 г.

Утверждаю
Главный врач
БУЗ ВО «ВКСП №4»
Н.А. Проценко
«10» 01 2019 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4»

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется Правилами внутреннего распорядка и поведения для пациентов, утвержденными приказом главного врача БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4» (далее – медицинская организация).

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы медицинской организации и должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка и поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в БУЗ ВО «Воронежская стоматологическая клиническая поликлиника №4»

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов должны находиться в доступном для ознакомления пациентов месте (уголок потребителя, информационные стенды).

1.5. Отношения между медицинской организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

1.6. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка и поведения пациентов (далее - правила), несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

2.1. В целях оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях медицинская организация оказывает медицинские услуги пациентам как на бесплатной (согласно Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), так и на платной основе. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ и Положением о платных услугах.

2.2. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента и требующих безотлагательного

медицинского вмешательства (оказание экстренной медицинской помощи), необходимо обращение в службу скорой медицинской помощи.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4», непосредственно или по телефону 278-12-04 с 8.00 до 20.00. Возможна запись через Интернет-портал: Rmis36.ru. При обращении в регистратуру за неотложной медицинской помощью (при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни) пациент направляется к врачам; в вечернее, ночное время, выходные и праздничные дни – к дежурному врачу кабинета неотложной стоматологической помощи. Неотложная стоматологическая помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях в выходные и праздничные дни, а также в вечернее и ночное время осуществляется согласно графику работы медицинской организации и графикам работы медицинского персонала, утвержденным главным врачом.

2.4. Медицинская помощь взрослому населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому при острых стоматологических заболеваниях или обострениях хронических стоматологических заболеваний вызов врача-стоматолога на дом производится через регистратуру медицинской организации по телефону 278-22-04 с 8.00 до 16.00.

2.5. Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент обязан предъявить в регистратуре медицинской организации действующий полис медицинского страхования ОМС или ДМС (если пациент идёт на приём в рамках программ ДМС) и документ, удостоверяющий личность. В регистратуре при первичном обращении пациента медицинский регистратор оформляет медицинскую карту стоматологического больного, 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 медицинского страхования, место работы и должность.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а в кабинеты ее доставляет медрегистратор. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации. По письменному заявлению на имя главного врача пациенту выдается копия медицинской карты, которая заверяется главным врачом о чем делается соответствующая запись в медицинской карте стоматологического больного.

2.7. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия. Время ожидания приема составляет не более 30 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной (экстренной) медицинской помощи другому пациенту или проводит осмотр тяжелого больного, а также обслуживает пациентов в порядке живой очереди.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в вестибюле поликлиники.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

- 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;
- Обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача медицинской организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- Проведение по его просьбе врачебной комиссии;
- 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 медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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 законодательными актами;
- Получение медицинских и иных услуг в рамках программ обязательного и/или добровольного медицинского страхования, а также платных услуг в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, программами ДМС, Положением о предпринимательской деятельности отделения платной медицинской помощи и ортопедического отделения БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4»;
- Получение информации о своих правах и обязанностях;
- Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи;
- 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.

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Бережно обращаться с мебелью, инвентарем, оборудованием, имуществом медицинской организации;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, не препятствовать внеочередному приему лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ:
 - а) инвалидам войны;
 - б) участникам Великой Отечественной войны;
 - в) ветеранам боевых действий;
 - г) военнослужащим, проходившим военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22.07.1941г. по 03.09.1945г. не менее шести месяцев, военнослужащим, награжденным орденами или медалями СССР за службу в указанный период;

д) лицам, работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

е) членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий;

ж) инвалидам I группы по зрению с сопровождающими лицами;

з) детям-инвалидам и многодетным родителям;

и) лицам, награжденным почетным знаком «Почетный донор России»;

- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- Строго соблюдать медицинские предписания лечащего врача относительно приема лекарственных средств, режима (в т.ч. в случаях временной нетрудоспособности), диеты;

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- Выполнять условия заключенного между ним и медицинской организацией договора на оказание платных медицинских услуг;

- Соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинской организации (рекомендуется входить в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- Соблюдать требования законодательства о запрещении курения табака и употреблении спиртных напитков в медицинских организациях.

Основанием для отказа в предоставлении стоматологической услуги является:

1. Состояние пациента, унижающее человеческое достоинство (состояние алкогольного, наркотического, токсического опьянения) (за исключением случаев экстренной медицинской помощи).

2. Предоставление подложных документов, документов с признаками подделки (за исключением неотложной и экстренной медицинской помощи).

3. Непредоставление полиса обязательного медицинского страхования, паспорта при получении услуги в рамках Программы государственных гарантий (за исключением неотложной и экстренной медицинской помощи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника» или представить обращение в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации устных обращений граждан в БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4». 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 вышеуказанном журнале. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ответственного лица медицинской организации, гражданину предоставляются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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.

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

4.7. Время рассмотрения письменного обращения, поступившего в администрацию медицинской организации, до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами медицинской организации. Она 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. Информация о состоянии здоровья пациента в устной и письменной форме сообщается членам его семьи только с согласия пациента.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (-ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.3. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в медицинскую организацию личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

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

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. 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 и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.3. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в административной части медицинской организации.

7. График работы медицинской организации и должностных лиц

7.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинской организации и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации по согласованию с профсоюзными органами. Графики работы утверждаются главным врачом, размещены в структурных подразделениях медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, в административной части медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо на иных условиях, определенных Программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об отделении платной медицинской помощи и ортопедическим отделением БУЗ ВО «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника №4», которые размещены на стенде в вестибюле поликлиники и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные медицинские услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.