**Правила внутреннего распорядка для пациентов ГБУЗ «Городская поликлиника № 5 г. Новороссийска» МЗ КК.**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в ГБУЗ «Городская поликлиника № 5 г. Новороссийска» МЗ КК (далее по тексту – Поликлиника), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Поликлиника оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому и детскому населению, проживающему на закрепленной территории.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую услугу пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике, является врач-терапевт или врач-педиатр участковый, а по его рекомендации - врач-специалист, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

В поликлинике соблюдается участковый принцип обслуживания пациентов.

Лечащий врач может назначаться по выбору пациента с учетом согласия врача.

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

Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (главным врачом, 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. Медицинские услуги оказываются пациентам, как на бесплатной (согласно Территориальной программой государственных гарантий оказания населению Краснодарского края бесплатной медицинской помощи), так и на платной основе.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг в МБУ «Городская поликлиника № 5» управления здравоохранения муниципального образования город Новороссийск.

1. Структура поликлиники

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

2.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, размещена в холлах поликлиники, а также на официальной сайте поликлиники – [http://5pol.ru.](http://5pol.ru./)

2.3. Время работы регистратуры – 7 часов 00 минут до 20-00

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ

3.1. Запись пациента на приём к врачу осуществляется в регистратуре, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность, и страхового медицинского полиса, а так же:

по телефонам:

8 (8617) 71-69-99 (взрослая регистратура);

8 (8617) 71-70-22 (детская регистратура);

на сайте электронной регистратуры: [http://www.kuban-online.ru.](http://www.kuban-online.ru./)

3.2. Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент обязан предъявить в регистратуре страховой медицинский полис ОМС или ДМС (если пациент идёт на приём в рамках программ ОМС или ДМС) и документ, паспорт и СНИЛС.

3.3. Медицинскую помощь на дому могут получить лица, которые по состоянию здоровья не могут посетить медицинское учреждение. Номер телефона:

детская служба – 8 (8617) 71-70-01;

взрослая служба – 8 (8617) 71-70-00.

1. 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 Краснодарского края бесплатной медицинской помощи) 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, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.6 проведение по его просьбе консилиума;

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 и Правилами оказания платных медицинских услуг в поликлинике

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 Краснодарского края, Территориальное управление Роспотребназора по Краснодарскому краю, Отдел по защите прав потребителей Администрации г. Новороссийска.

1. 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;

1. 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.

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

7.1. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи пациент обращается к заведующему отделением с заявлением в письменной форме, в котором указываются причины замены лечащего врача.

7.2. Заведующий отделением 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 заведующим отделением, пациент осуществляет выбор врача.

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

1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.5.1. В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 025-у-04, согласие на обработку персональных данных.

8.5.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа как Информированное согласие на проведение стоматологического лечения. Лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие на стоматологическое лечение, 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 дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- лиц, не достигших возраста, указанного в абзаце 1 настоящего пункта,

- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

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. время ожидания медицинского работника (врача, медицинской сестры, фельдшера) при оказании медицинской помощи и услуг на дому не превышает шести часов с момента назначения времени обслуживания вызова (кроме периодов эпидемических подъемов заболеваемости населения).

8.5.7. 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.

8.5.8. К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи, относятся:

- граждане из числа лиц, указанных в статьях 14 - 19, 21 Федерального закона «О ветеранах»;

- граждане, указанные в пунктах 1 - 4, 6 части первой статьи 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;

- граждане Российской Федерации, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

- граждане из числа указанных в статьях 2 - 6, 12 Федерального закона «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»;

- Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

- реабилитированные лица;

- лица, пострадавшие от политических репрессий;

- лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;

- лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- медицинские работники;

- беременные женщины;

- социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

- спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;

- иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.5.9. 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.

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

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

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

8.5.13. На плановую госпитализацию пациенты направляются после предварительного обследования.

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

8.5.15. Бесплатное зубное протезирование (кроме расходов на оплату драгоценных металлов и металлокерамики, которые оплачиваются за счет личных средств граждан) осуществляется следующим категориям пациентов:

- федеральным «Ветеранам труда» при достижении ими возрасти, дающего право на получение трудовой пенсии по старости (женщины – 55 лет, мужчины – 60 лет);

- труженикам тыла;

- лицам, подвергшимся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированным.

8.5.16. Бесплатное изготовление зубных протезов указанным в пункте 8.5.15 категориям пациентов осуществляется строго по медицинским показаниям и не чаще одного раза в два года. Ремонт зубных протезов этим категориям пациентов производится бесплатно по мере возникновения необходимости.

1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основным медицинским документом пациента в поликлинике является амбулаторная карта стоматологического больного (форма № 025-у-04). А в случае обращения пациента за платной медицинской 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 документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;

- серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

9.3. Амбулаторная карта 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 медсестрой либо медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

9.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач поликлиники выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца.

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

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

10.5.5 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;

10.5.6 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;

10.5.7 в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

10.5.8 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;

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

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

10.5.11. по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

1. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

11.1. Поликлиника при оказании медицинских 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 медицинских 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 стандартов лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

11.1.7 индивидуальный подбор лекарственных средств, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения данного заболевания;

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 упреждения 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.

1. АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ ВЫШЕСТОЯЩЕГО ОРГАНА УПРАВЛЕНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЗАЩИТУ НАРУШЕННЫХ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ГРАЖДАН

Главный врач поликлиники тел. 8 (8617) 71 69 62

Горячая линия управления здравоохранения 64 17 59

Горячая линия МЗ КК (бесплатный звонок) 8 800 200 03 66

1. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. 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.

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

13.3. Вся информация о работе поликлиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в регистратуре, в холлах зданий поликлиники, на официальном сайте поликлиники – [http://5pol.ru.](http://5pol.ru./)