



бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«Городская стоматологическая поликлиника № 3»

(БУЗОО «ГСП № 3»)

Котельникова ул., д.4, Омск, 644121

Тел/факс 41-86-89

электронная почта

gorsp3@mail.ru;

ИНН 5505029032

ПРИКАЗ

« 09 » 01 2019 года

№ 8/1-у

Об утверждении Правил внутреннего распорядка и приема пациентов в бюджетном учреждении здравоохранения Омской области «Городская стоматологическая поликлиника № 3»

В соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом от 21.11.2011 г. №323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 09.01.1996 г. №2 - ФЗ «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным Законом от 29.11.2010 г. № 326 – ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», иными нормативными актами РФ с целью определения норм поведения пациентов и иных посетителей в БУЗОО «ГСП № 3» при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка и приема пациентов в БУЗОО «Городская стоматологическая поликлиника № 3» (Приложение № 1).
2. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения.

3. Назначить ответственных по контролю за соблюдением настоящих Правил в структурных подразделениях:

- Богуславскую Оксану Александровну – заместителя главного врача по медицинской части;
- Ламегу Ирину Викторовну – заведующую отделением терапевтической стоматологии № 1;
- Полубоярцеву Аллу Геннадьевну - заведующую отделением терапевтической стоматологии № 2;
- Гревцову Ольгу Александровну – заведующую отделением хирургической стоматологии;
- Кузнецову Ирину Владимировну – заведующую детским стоматологическим отделением;
- Масальцева Игоря Александровича - заведующего отделением ортопедической стоматологии;
- Строгонову Наталью Викторовну – главную медицинскую сестру.

4. Юрисконсульту Калаеву Игорю Викторовичу разместить настоящие Правила в доступном для посетителей месте на первом этаже учреждения.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.Б.Шрамко

С приказом ознакомлены:

<u>09.01.19</u>		Богуславская О.А.
<u>09.01.19</u>		Ламега И.В.
<u>09.01.19</u>		Полубоярцева А.Г.
<u>09.01.19</u>		Гревцова О.А.
<u>09.01.19</u>		Кузнецова И.В.
<u>09.01.19</u>		Масальцев И.А.
<u>09.01.19</u>		Строгонова Н.В.
<u>09.01.19</u>		Калаев И.В.

Главный врач
УТВЕРЖДАЮ

Главный врач БУЗОО «ГСП № 3»
О.Б. Шрамко

«» 2019 г.

Приложение № 1
к приказу главного врача
от _____ г. № _____

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ В БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ «ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3».

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Бюджетного учреждения здравоохранения Омской области «Городская стоматологическая поликлиника №3» (далее БУЗОО «ГСП №3»).

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

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

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в БУЗОО «ГСП №3».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в регистратуре информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена на видном месте).

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за БУЗОО «ГСП №3» страховыми медицинскими организациями по согласованию с главным врачом БУЗОО «ГСП №3».

2.2. Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике гражданам в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в Омске и реального финансирования.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского стоматологического вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру БУЗОО «ГСП №3». При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта 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, удовлетворяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется с письменного согласия родителя или законного представителя.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет санитаркой регистратуры.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.5. Первое посещение поликлиники в системе обязательного медицинского страхования в текущем году осуществляется через врача первичного приема (дежурного), который проводит осмотр, направляет на диагностическое обследование и назначает на прием к врачу.

Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.6. 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 регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте БУЗОО «ГСП №3»

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 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 учреждении здравоохранения 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 руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 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 БУЗОО «ГСП №3», в котором 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 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 относиться к имуществу БУЗОО «ГСП №3»;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

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 в администрацию БУЗОО «ГСП №3» или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией БУЗОО «ГСП №3» .

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается 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 должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, 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 БУЗОО «ГСП №3». 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 сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и 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 3 рабочих дней со дня поступления в БУЗОО «ГСП №3» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается 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.

5.6 Письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них подается пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) в свободной форме и содержит:

1) сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) данные о месте жительства;

в) реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство;

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений;

д) номер контактного телефона (при наличии);

е) электронный адрес (при наличии);

2) указание на медицинские документы (их копии) и выписки или сведения, отражающие состояние здоровья пациента, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом);

3) указание на способ получения пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) запрашиваемых медицинских документов, их копий или выписок из них (при личном обращении, по почте, в форме электронного документа);

4) дополнительно к письменному обращению пациента прилагается копия паспорта пациента или документа, удостоверяющего личность и гражданство. **Медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/у) хранится в учреждении в течении 5 лет с момента последней записи.**

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 и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). 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. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

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

7. График работы БУЗОО «ГСП №3» и ее должностных лиц.

7.1. График работы БУЗОО «ГСП №3» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы БУЗОО «ГСП №3» и ее 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 БУЗОО «ГСП №3» по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. 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 оказании платных услуг БУЗОО «ГСП №3».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится в регистратуре и на сайте БУЗОО «ГСП №3», а так же на информационных стендах учреждения.