

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач  В.М.Павленко

приказ от 30.12.2016 № 

Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №22» для пациентов

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка КГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 22» (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка 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;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Для получения стоматологической помощи Пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении ребенка, подтверждающее родственную связь и действующий страховой полис ребенка. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного 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 страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

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

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке электронной очереди, за исключением льготной категории граждан: дети-инвалиды, дети первого года жизни, дети-сироты и дети, оставшимся без попечения родителей. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

Пациент с регистратуры посредством электронной очереди перенаправляется в кабинет первичного осмотра, где определяется объём диагностических и лечебных мероприятий в пределах медико-экономических стандартов.

Медицинская помощь во внеочередном порядке предоставляется льготной категории граждан: детям-инвалидам, детям первого года жизни, детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется при наличии у гражданина медицинских показаний и документа, подтверждающего принадлежность к льготной категории граждан.

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Поэтому

время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

Приём в поликлинике организован в две смены:

1-я смена — с 08:00 до 14:20

2-я смена — с 12:40 до 19:00

Суббота — с 09:00 до 15:00

Воскресенье — выходной день

2.3.2. Приём врача-стоматолога хирурга осуществляется в день обращения и по предварительной записи.

График работы врача стоматолога хирурга:

1-я смена — с 08:00 до 14:20

2-я смена — с 12:40 до 19:00

Суббота — с 09:00 до 15:00

Воскресенье — выходной день

2.4. Приём детского населения осуществляется по адресам: г. Хабаровск, ул. Краснореченская, 177 А и г. Хабаровск, ул. Ворошилова, 48

2.4.1 Организация приёма врача-стоматолога детского:

С целью формирования маршрутизации пациентов для оказания бесплатной стоматологической медицинской помощи, самостоятельные стоматологические поликлиники закреплены за медицинскими организациями, имеющими прикрепленное население, в соответствии с единым регистром застрахованных лиц. Значимость данного закрепления обусловлена необходимостью планирования объемов стоматологической медицинской помощи, исходя из численности обслуживаемого населения, а также сохранения доступности данного вида медицинской помощи.

В поликлинике осуществляется два вида записи на получение медицинских услуг: интернет — запись (2 сайта: uslugi.khv.gov.ru, www.gosuslugi.ru) и обращение по личной инициативе в кабинет первичного осмотра для получения медицинских услуг.

В целях популяризации государственных и муниципальных услуг в электронной форме на официальном сайте учреждения по адресу <http://dsp22.medkhv.ru> указаны ссылки, перенаправляющие на сайты самостоятельной записи и пошаговая инструкция записи (uslugi.khv.gov.ru и www.gosuslugi.ru), где в соответствии распоряжения министерства здравоохранения Хабаровского края от 12.12.2012 года № 1524-р «О порядке предоставления услуги «Приём заявок (запись) на приём к врачу в государственное учреждение здравоохранения Хабаровского края», еженедельно по четвергам в 08:00 на 2-х сайтах (uslugi.khv.gov.ru и www.gosuslugi.ru) выкладываются талоны предварительной самостоятельной записи на неделю вперед: 60 - 64 талона для записи на лечение, 69 - 70 талонов к гигиенисту стоматологическому, 50 - 60 талонов для удаления зубов, 65-87 талонов в кабинет первичного осмотра.

Пошаговая инструкция записи: на предварительное лечение, гигиену полости рта и осмотр через электронную регистратуру сайта государственных услуг Российской Федерации, размещенного на предыдущей версии портала

«Старый портал» <https://www.gosuslugi.ru/service/10000020298/-10000000603>.

Переход на «Старый портал» можно осуществить с главной страницы государственных услуг Российской Федерации (<https://www.gosuslugi.ru/>), необходимо протянуть курсор до нижнего края страницы, в нижнем правом углу страницы найти раздел «Наши проекты», далее переход по ссылке «Старый портал»

Порядок записи на приём («Старый портал»):

- 1.Перейти в раздел «Каталог услуг»
- 2.Выбрать услугу «Записаться к врачу»;
- 3.Откроется форма услуги «Запись на прием к врачу»;
- 4.Необходимо заполнить все всплывающие окна;
- 5.Выбрать медицинскую услугу врачебную специализацию и вид услуги из списка:

Врачебная специализация: Стоматология детская

Вид услуги:

Приём первичный – запись на первичный осмотр (без лечения)

Прием повторный – запись на лечение

Приём профилактический – запись к гигиенисту стоматологическому;

Врачебная специализация: Стоматология хирургическая

Вид услуги: приём врача-стоматолога хирурга повторный

6. Выбрать врача из выпадающего списка и нажать на кнопку «Далее»;
7. Выбрать дату и время приема и нажать на кнопку «Далее»;
8. *данные по заявлению записи на прием к врачу и нажать на кнопку «Подтвердить»;*
9. Нажать на кнопку «Информация» по данному заявлению;
10. Во вкладке «Результаты» нажать на кнопку просмотр.
11. Распечатать талон, нажав на кнопку «Печать».
12. С распечатанным талоном необходимо заблаговременно обратиться в регистратуру МО.

Подробная информация размещена на официальном сайте учреждения по адресу: <http://dsp22.medkhv.ru/>: раздел «Главная страница» - раздел «Пациенту» - раздел «Запись на приём» - раздел «Запись на старом портале».

Служба технической поддержки сайта: (4212) 910-505; 8-800-250-12-41.

Звонок бесплатный.

Консультацию по записи на приём через электронную регистратуру можно получить у заведующего отделением по адресу: г. Хабаровск, ул. Краснореченская, 177 А, 1 этаж, кабинет № 5 или по телефону (4212) 33-98-80.

Приём по экстренным показаниям всех обратившихся пациентов проводится безотлагательно и бесплатно в кабинете первичного осмотра, независимо от территориального прикрепления к педиатрической поликлинике.

2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте поликлиники.

2.6. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту и статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (свидетельство о рождении, паспорт) и действующего страхового полиса.

2.7. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

Консультативный приём пациентов осуществляется представителем кафедры стоматологии детского возраста ДВГМУ на базе поликлиники.

Для аллергологического обследования по показаниям пациенты направляются лечащим врачом к участковому педиатру для дальнейшего обследования.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.1. При обращении за медицинской 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 помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская 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 режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в поликлинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр –. главному врачу Второй экземпляр остается на руках у

подающего жалобу, с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган – министерство здравоохранения Хабаровского края или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. 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 которые 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 должны быть направлены 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 администрации 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 организации здравоохранения. 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, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. 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 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 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 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 поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы поликлиники 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 организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде, на сайте поликлиники.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.