Утверждены
приказом главного врача
ГАУЗ СО «Ревдинская СП»
О.В. Павловой
28.04.2020 № 76

П Р А В И Л А

**внутреннего распорядка для потребителей услуг
государственного автономного учреждения здравоохранения
Свердловской области «Ревдинская стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области (далее – ГАУЗ СО «Ревдинская СП», Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ГАУЗ СО «Ревдинская СП», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ, письмом МЗ РФ от 04.04.2005 №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

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

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его 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 учреждением 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 порядке и перечне оказания платных медицинских услуг.

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

2. Прядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане обращаются в Поликлинику без закрепления по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-стоматологом или зубным врачом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 030.

2.3. Оказание медицинской помощи гражданам осуществляется независимо от их постоянного места проживания (не по территориальному принципу) непосредственно в Поликлинике. В ГАУЗ СО «Ревдинская СП» медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 7-45 до 20-15 часов, в субботу с 7-45 до 14-15 часов; дежурными врачами - в дни, установленные приказом главного врача.

В воскресенье, в праздничные дни медицинская помощь не оказывается.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Поликлиники.

При первичном или повторном обращении за медицинской помощью, предусмотренной территориальной Программой обязательного медицинского страхования (далее – Программа ОМС), пациент обязан представить:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис ОМС (временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС).

При первичном или повторном обращении пациентов детского возраста (от 0 до 14 лет) лицо, сопровождающее такого пациента обязано предоставить:

- свидетельство о рождении ребенка и его действующий страховой полис ОМС (временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС),

- документ, удостоверяющий личность (паспорт) сопровождающего лица,
- удостоверение опекуна, документ об усыновлении или попечительстве, доверенность, удостоверенная нотариусом.

При первичном или повторном обращении пациента за медицинской помощью, **не предусмотренной Программой ОМС, и на платной основе**, он предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт).

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 043/у, утвержденная приказом МЗ России от 04.10.1980 № 1030.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с главным врачом!

2.5. Первичный прием врачом-стоматологом или зубным врачом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента в поликлинику или по предварительной записи через регистратуру, а так же записи на прием к врачу в электронном виде.

Организация предварительной записи больных на первичный прием к врачам-специалистам в Поликлинике в электронном виде осуществляется в сети «Интернет» на следующем интернет-ресурсе: http://www.gosuslugi.ru/.

Если пациент не может записаться на приём к врачу, ему необходимо обратиться в регистратуру поликлиники лично и предоставить документ, удостоверяющий личность, чтобы записаться в "Лист ожидания". Регистратор запишет и сообщит о дате и времени возможного приема врача по телефону, указанному пациентом в листе ожидания.

В регистратуре Поликлиники запись производится непосредственно в день обращения с 07-45 до 20-15, а так же по номерам телефонов: 8 (34397) 3-28-16,

Номер Контактного Центра Министерства здравоохранения Свердловской области:

8-800-1000-153; 8 (343) 385-06-00.

Запись на повторный прием и выдача талонов на повторный прием осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме.

Время, отведенное на прием пациента врачом-стоматологом или зубным врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть смещено.

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, пациент может получить в регистратуре в устной форме, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Поликлиники http://stomat-revda.ru/.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Поликлиники по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств ГБУЗ СО «Ревдинская станция скорой медицинской помощи».

2.10. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в лечебном кабинете, либо в помещении в котором возникло состояние, под наблюдением медицинской сестры.

3.Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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 учреждения 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 Поликлиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- при намерении получить медицинскую помощь подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надевать бахилы при входе в Поликлинику и др.);

- 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;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники;

- 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 медицинских учреждениях;

- вести телефонные разговоры за пределами Поликлиники.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; 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 Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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.

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 учреждения 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. У 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. 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. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

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

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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 сайте Поликлиники.

6.5. Регламент работы Поликлиники утверждается главным врачом.

7. Информация о правилах предоставления, перечне и ценах платных медицинских услуг

7.1. Правила предоставления, перечень и цены на платные медицинские услуги регламентируются приказом главного врача Поликлиники.

7.2. ГАУЗ СО «Ревдинская СП» предоставляет платные медицинские услуги пациентам сверх Программы ОМС, по желанию пациента, за наличный и безналичный расчет. По договорам добровольного медицинского страхования, договорам с организациями силовых структур и договорам с организациями на оказание медицинской помощи их сотрудникам платные медицинские услуги предоставляются за безналичный расчет.

7.3. Ознакомиться с предоставляемыми платными медицинскими услугами можно на информационном стенде в Поликлинике, расположенном рядом с кассовым окном и на и сайте Поликлиники в телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила имеют одинаковую юридическую силу для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Поликлиники.

8.2. Поликлиника, а также пациенты или их законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка потребителей услуг ГАУЗ СО «Ревдинская СП».