

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «Кузнецкая межрайонная стоматологическая поликлиника» для пациентов (далее по тексту — «Правила») являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ГАУЗ «Кузнецкая межрайонная стоматологическая поликлиника» (далее по тексту — «Поликлиника»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников Поликлиники и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Приказом Министерства здравоохранения от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.5. 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.

1.6. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном стенде Поликлиники в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику
2.1. Запись на прием к врачам-стоматологам-терапевтам, врачам-стоматологам-хирургам, зубным врачам осуществляется при наличии действующего полиса ОМС, выданного на территории Российской Федерации:
- при обращении в регистратуру.
- через Портал ПензаДоктор www.penzadoctor.ru

Перед посещением врача-стоматолога-терапевта, врача-стоматолога-хирурга необходимо получить талон при обращении в регистратуру и оформить медицинскую карту в регистратуре. Для оформления карты необходимы: полис ОМС, документ удостоверяющий личность гражданина.

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 живой очереди, за исключением отдельных категорий граждан, обслуживаемых вне очереди, в соответствии с действующим законодательством. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов). Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. 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.

2.3. Приём населения ведётся по адресу: 442530, г. Кузнецк, ул. Кирова, д. 163.

2.3.1. Приём к врачу – стоматологу терапевту, зубному врачу, осуществляется в день обращения при наличии талонов в регистратуре. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время
Приём в поликлинике организован в две смены:
1-я смена — с 07.30 до 13.00
2-я смена — с 14.00 до 19.30
Суббота — с 08.00 до 14.00 (дежурная смена)

2.3.2. Приём врача-стоматолога хирурга осуществляется в день обращения.
График работы врача стоматолога хирурга:
нечётные числа — с 08.00 до 14.00
чётные числа — с 14.00 до 20.00
суббота — по графику дежурств
Праздничные дни – с 08.00 до 14.00 (дежурный врач)

2.3.3. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди.

2.4. 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 справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте.

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса.

2.6. 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.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении за медицинской услугой в Поликлинику и ее получении Пациент имеет право:

3.1.1. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.1.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

3.1.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.1.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.1.5. До Пациента доводится информация, что отказ от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.1.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Поликлиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В

отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.1.8. Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. соблюдать режим работы Поликлиники;

3.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

3.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты Поликлиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

3.2.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

3.2.7. ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство при предоставлении каждой услуги в Поликлинике, согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту рекомендуется заполнить анкету.

3.2.8. 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;

3.2.9. 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;

3.2.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам; бережно относиться к имуществу Поликлиники;

3.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

3.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Поликлиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

3.3. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам Поликлиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

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 Лачинову Мигдять Ханяфиевичу, номер телефона: 8 (841-57) 3-26-86, адрес электронной почты: kuzstom@sura.ru, либо заведующему лечебным отделением Малиновой Елене Вячеславовне, заведующему детским отделением Ерастовой Ольге Георгиевне телефон: 8 (841-57) 2-24-67; Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись главного врача либо заведующего отделением 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 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 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 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 предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Поликлиники. 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

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 действующим законодательством РФ.

5.6. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, оформляемая при обращении Пациента в Поликлинику, является документацией Поликлиники. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в присутствии представителя Поликлиники. По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из нее, отражающих состояние его здоровья, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Поликлинику с указанным заявлением.

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. 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 справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.