

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ БЛАСТИ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 4» В Г. РОСТОВЕ-НА-ДОНУ
(ГБУ РО «СП № 4» в г. Ростове-на-Дону)
ОГРН 1026104368190, ИНН 6168000724, КПП 616801001

344091 Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Каширская 4/1

e-mail: spsr@aanet.ru

Тел.: +7 (863) 242-83-72 (регистратура), +7 (863) 224-29-00 (приемная, факс)

<http://sovetsom.ru>

ПРИКАЗ № 199

«30» декабря 2022г.

г. Ростов-на-Дону

**/Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов в ГБУ РО
«Стоматологическая поликлиника №4» в г. Ростове-на-Дону/**

В целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу Приказ № 85/1 от 10 июня 2019 г.
2. Утвердить новые Правила внутреннего распорядка для пациентов в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника №4» в г. Ростове-на-Дону с 30 декабря 2022г.
3. Специалисту по кадрам Замиусской К.И. ознакомить с настоящим приказом и приложением руководителей структурных подразделений под подпись.
4. Старшему администратору Потехиной О.Л. обеспечить размещение сканированного образца Правил на официальном сайте Учреждения.
5. Администраторам обеспечить размещение копий Правил на информационных стендах регистратур по адресам деятельности.
6. Работникам учреждения при взаимодействии с пациентами и посетителями руководствоваться настоящими Правилами.
7. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной работе Суханову О.Ю.

Главный врач

С.И. Менько

С.И. Менько

Правила внутреннего распорядка для пациентов в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» городе Ростове-на-Дону

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в г. Ростове-на-Дону (далее, - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №23001 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обязательны для персонала, пациентов и посетителей.

1.3 Правила включают:

- порядок обращения пациентов в поликлинику;
- права, обязанности пациента и лечащего врача;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.

1.4 Правила размещаются на информационном стенде в холлах регистратур Поликлиники и на официальном сайте в сети Интернет: <http://sovetstom.ru/>.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1 ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в г. Ростове-на-Дону оказывает первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2 Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования в рамках программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью и территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью.

2.3 Поликлиника оказывает гражданам платные медицинские услуги на основании заключенных договоров в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и порядком

предоставления платных медицинских услуг пациентам в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в г. Ростове-на-Дону.

2.4 При необходимости оказания плановой стоматологической помощи пациент записывается к врачу. В поликлинике существуют следующие способы записи на приём к врачу: по телефону, при обращении в регистратуру, на сайте <http://sovetsom.ru/> (через портал медицинских услуг Ростовской области <https://www.gosuslugi-rostov.ru/>).

2.5 Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в течение 2 часов с момента в регистратуру поликлиники по местам осуществления деятельности.

2.6 При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.7 При оказании медицинской помощи в плановой форме при каждом обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность и действующий полис. Несовершеннолетние в возрасте младше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте младше шестнадцати лет принимаются в сопровождении одного из родителей или иного законного представителя. Родители (или иные законные представители) обязаны предъявить документы, подтверждающего полномочия законного представителя пациента.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, 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 стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

В день приема у врача записавшемуся пациенту (вне зависимости от способа записи на прием) необходимо за 20 минут до назначенного времени обратиться в регистратуру для сверки персональных данных пациента и оформления, необходимых для приема документов.

Пациенты, явившиеся на прием с опозданием, могут быть приняты врачом только при наличии свободного времени у врача или переназначены на другую дату.

Пациенты, обратившиеся в Поликлинику с целью планового обследования, консультации и лечения без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачам, времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде и на сайте поликлиники - <http://sovetsom.ru/>.

2.9 При записи на оказание плановой стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания в пределах сроков, предусмотренных действующим законодательством (не более 10 рабочих дней).

2.10 Плановая госпитализация в стационар осуществляется в соответствии с медицинскими показаниями по направлению лечащего врача или врача-специалиста медицинской организации, оказывающей первичную медико-

санитарную помощь (в том числе первичную специализированную) при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих оказания экстренной и неотложной помощи.

2.11 Порядок приёма пациентов в условиях ДМС регламентируется договором между Поликлиникой и страховыми компаниями.

3. Права, обязанности пациентов и лечащего врача

3.1 При обращении за медицинской стоматологической помощью и при её получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учётом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию, а также в рамках добровольного медицинского страхования и на возмездной основе;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники при согласии другого врача;
- 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 поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента 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 пациента 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;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов.

3.2 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы поликлиники;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг (в случае оказания платных медицинских услуг);
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, согласовать и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

3.3 На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в городе Ростове-на-Дону.

Объем диагностических и лечебных мероприятий определяются лечащим врачом в соответствии с медицинскими показаниями.

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом Учреждения может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

3.4 Пациентам и посетителям запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- выносить из поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со

стендов;

- помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку в медицинских кабинетах; обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (фото-, видеоматериалы, полученные при съемке в холлах, коридорах Учреждения) допускается только с согласия этого гражданина, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, торговых представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в Поликлинике в верхней одежде и без сменной обуви (или бахил);
- курить в зданиях и помещениях Поликлиники;
- распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

3.5 Ответственность за нарушение Правил.

За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка пациентами и посетителями работники Поликлиники вправе обратиться их внимание на недопустимость указанных действий.

Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

Нарушение Правил, санитарно-противоэпидемического, лечебно-охранительного режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Вред, возникший при оказании медицинской помощи вследствие нарушения пациентом, вопреки требованиям ч. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", режима лечения и настоящих Правил (самовольном лечении, систематическом неисполнении законных требований лечащего врача, нарушении правил приема медикаментов и т.п.), не подлежит возмещению.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

4.1. Рассмотрение жалоб и обращений осуществляется в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Положением о порядке рассмотрения граждан в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в г. Ростове-на-Дону.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по организационно-методической работе, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу согласно графику приема граждан с устным обращением или обратиться к указанным должностным лицам Учреждения в письменном виде.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1 Согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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.

5.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники.

Информация 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.

5.3 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 пятнадцатилетнего возраста, или больных наркоманией в возрасте до шестнадцати лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.4 Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, иным лицам осуществляется с согласия гражданина или его законного представителя, а также в случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством.

5.5 Ознакомление пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 4» в г. Ростове-на-Дону, осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» на основании письменного заявления пациента (законного представителя пациента). Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в сроки не позднее 30 дней с момента регистрации в медицинской организации письменного запроса об ознакомлении.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы, счетов, ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

6.1 Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 29.06.2011 года N 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности», Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 2 мая 2012 г. N 441н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений".

6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка

учащегося. Выдача листков нетрудоспособности осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.3 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 пациента и подтверждаются обосновывающей диагнозом записью в амбулаторной карте стоматологического больного сроком до 15 календарных дней (зубным врачом до 10 дней) включительно. При сроке временной нетрудоспособности, превышающем 15 календарных дней, решение вопроса дальнейшего лечения и выдачи листка нетрудоспособности осуществляется врачебной комиссией.

1.4 В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка. Справки оформляются с проставлением штампа поликлиники, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью поликлиники.

1.5 Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники. Заключения заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью поликлиники, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе.

1.6 Медицинские документы (их копии) и выписки из них, предоставляются пациенту либо его законному представителю на основании запроса, направленного в том числе, в электронной форме (п. 5 ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации").

1.7 Бухгалтерией поликлиники на основании обращения пациентов выдаются справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ, счета на оплату оказанных услуг сторонними организациями в срок не более трех дней с момента обращения.