

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

## Общие положения

### 1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача

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

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 страховыми медицинскими организациями по согласованию с главным врачом .

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 Новгородской области 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. Медицинская помощь населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому при острых стоматологических заболеваниях или обострениях хронических стоматологических заболеваний вызов врача стоматолога на дом производится через участкового врача терапевта.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру. 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, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Прием пациентов в возрасте до 15 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 регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.6. 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. Номера к врачу первичного приема, врачам стоматологам хирургам, в рентгенкабинет, выдаются в регистратуре.

Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, 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

2.8. При записи на оказание плановой стоматологической медицинской помощи возможно наличие срока ожидания.

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по здравоохранению

2.10. Экстренная госпитализация больных с острыми и обострениями хронических заболеваний челюстно-лицевой области осуществляется по согласованию с бюро госпитализации.

### 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 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, 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 правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Бережно относиться к имуществу;
- 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 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 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, затем городской клинико-экспертной комиссией.

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. 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 15 дней со дня поступления 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.

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), или справка об освобождении от служебных обязанностей. 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 в регистратуре.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц:

7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего 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 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 поликлиники.

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

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских услуг находится в регистратуре и на сайте»