

Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Стоматологическая поликлиника №2»

Утверждаю
Приказом №21-1-ОД от 15.02.2023г.

Главный врач
С.Д. Аюшиев

«15» 02 2023 г.

Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП №2»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП №2» (далее – Правила в учреждении, поликлинике) для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и учреждением.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГАУЗ «СП № 2» 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 условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 №255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г. №786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

постановление Правительства Республики Бурятия от 29.12.2022г. №845 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания

гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.11.2012г. №910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
порядок обращения пациента в учреждение;
порядок оказания помощи лицам с ограничениями жизнедеятельности и маломобильных групп населения;

права и обязанности пациента;
порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

график работы учреждения и порядок приема граждан главным врачом ГАУЗ «СП № 2» и иными уполномоченными лицами;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания на стендах регистратуры и на сайте поликлиники.

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг располагаются в учреждении в доступном месте с целью ознакомления с ними пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Для получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру. В регистратуре учреждения при первичном обращении оформляется электронная карта, в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) и фактическом месте жительства (со слов), на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении ребенка), серия и номер паспорта (свидетельства), кем выдан, дата выдачи, номер страхового медицинского полиса, наименование страховой компании; номер СНИЛС, номер телефона пациента, законного представителя ребенка.

Пациент подтверждает согласие на предоставление и использование своих персональных данных, письменное согласие на информированное добровольное согласие и (или) отказ на медицинское вмешательство.

2.2. Пациенты обслуживаются в регистратуре по предварительной записи, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством.

2.2.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается в регистратуру учреждения вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Администратор учреждения связывается с оператором колл-центра, который записывает пациента на прием, из имеющегося времени в расписании врача.

2.3. Запись на прием к врачу производится через единый портал Госуслуги, колл-центр учреждения по номерам телефонов колл-центра 83012371649, телефону платных услуг: 89025343709.

2.4.1. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут от назначенного времени, врач вправе отказать в приеме.

2.4.2. В случае возможного нарушения времени приема (сложный клинический случай, оказание экстренной помощи пациенту) врач, медсестра обязаны известить об этом пациента, ожидающего прием.

2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется врачом-специалистом.

2.6. Информация о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, врачом методистом, заведующими структурными подразделениями размещена на информационных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники: www.stom2yu.ru

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.2 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» реализуется путем:

соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

выбор врача и выбор медицинской организации, с учетом прикрепления к поликлинике по месту жительства;

профилактику, диагностику, лечение в поликлинике

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказ от медицинского вмешательства;

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Пациент обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья.

соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;

уважительно относиться к медицинскому персоналу поликлиники;

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

не курить и не распивать спиртные напитки в поликлинике и на прилегающей территории;

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

своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;

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

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

своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;

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

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

не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину.

4. Порядок выдачи справок и медицинских заключений

Справки и медицинские заключения выдаются пациенту, его законному представителю либо супругу (супруге), детям, родителям,

дедушкам, бабушкам либо иным лицам, указанным пациентом или его законным представителем в письменном согласии на информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

Справки и медицинские заключения оформляются в произвольной форме и могут выдаваться на бумажном носителе и (или) с согласия пациента, в форме электронного документа с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинского работника.

Справки и медицинские заключения выдаются пациентам на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в поликлинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

В отношении несовершеннолетних лиц справки и медицинские заключения на бумажном носителе выдаются их законным представителям при предъявлении документов, удостоверяющих личность и полномочия законного представителя.

Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования пациента

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к заведующему структурным подразделением, в котором оказывалась медицинская помощь, заместителю главного врача по лечебной работе, врачу-методисту, главному врачу учреждения.

5.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, телефон, эл. почту, по которым должен быть направлен ответ, излагает суть заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если не оговорены иные условия предоставления ответа.

5.3. 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.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый имеет право получить в доступной форме имеющуюся в учреждении информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц доступен для ознакомления на информационных стендах учреждения и на официальном сайте учреждения www.stom2yy.ru

7.2. Прием населения главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе, врачом методистом, заведующими структурных подразделений осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема администрацией учреждения расположена на информационных стендах и на официальном сайте учреждения www.stom2yy.ru

8. Порядок оказания платных услуг

8.1 Учреждение, участвующее в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Бурятия на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

8.1.1 На иных условиях, чем предусмотрено Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

8.1.2. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

8.1.3. При самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на

основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.3. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

8.4. Порядок предоставления платных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8.5. Оказание платных услуг в Учреждении производится на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг, после ознакомления гражданина с перечнем предоставляемых услуг.

8.6. Оплата услуг производится в кассу Учреждения на основании записи в медицинской документации пациента об объеме оказанных услуг и в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен на платные стоматологические услуги.