

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области
«Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»**

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) для пациентов и посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» (далее по тексту – «Поликлиника») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинском учреждении. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Поликлинику. При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Поликлиники в сети Интернет.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию об отделениях и режиме работы Поликлиники.
2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику. Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).
3. Порядок оформления медицинских документов.
4. Порядок оказания стоматологических услуг.
5. Порядок предоставления информации.
6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.
7. Права пациента.
8. Обязанности пациента.
9. Запреты, действующие в Поликлинике.
10. Порядок разрешения конфликтов.
11. Ответственность за нарушение Правил.

1. Информация об отделениях и режиме работы Поликлиники.

1.1. Режим работы:

Отделение № 1 ул. Пушкина 2
понедельник-пятница с 08ч.00м. до 20ч.00м.
суббота с 08ч.00м. до 13ч.00м.
воскресенье выходной день
Отделение № 2 ул. 4 Пятилетки 29
понедельник-пятница с 08ч.00м. до 20ч.00м.
суббота с 08ч.00м. до 13ч.00м.
воскресенье выходной день

Наименование отделения	Адрес	Телефон регистратуры
Отделение № 1	623418, г.Каменск-Уральский, ул. Пушкина, 2.	(3439) 31-77-88
Отделение № 2	623408 г.Каменск-Уральский, ул. 4-й Пятилетки, 29.	(3439) 30-05-77

1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, в том числе сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных

медицинских услуг, размещается в холлах зданий Поликлиники, а также на официальном сайте Поликлиники - <http://dentkam.ru/>.

1.3. Начало работы регистратуры – 7 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам, как на бесплатной (согласно Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области, Порядку предоставления бесплатных медицинских услуг по изготовлению и ремонту зубных протезов), так и на платной основе.

2.2. Запись пациента на приём к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) осуществляется в регистратуре, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность, а также страхового медицинского полиса и направления (при оказании бесплатной медицинской помощи) или по телефонам, указанным в пункте 1.1. настоящих Правил с 7.30 ч. до 20.00 ч.

2.3 Пациенты могут записаться на прием к врачам-специалистам через регистратуру поликлиники, по телефону и через интернет-портал электронной регистратуры – <http://registratura96.ru>. Ссылка для перехода на сайт электронной регистратуры <http://registratura96.ru> размещена на официальном сайте ГАУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» - <http://dentkam.ru>. Также на официальном сайте и на информационном стенде в холле поликлиники размещены инструкции по записи на прием к врачу через единый региональный портал.

2.4 Помощь пациентам с острой зубной болью оказывается в день обращения врачами в ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости дальнейшего лечения пациент записывается на плановый прием в регистратуре.

2.5 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания— не менее чем за 2 часа.

2.6 В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.7 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование), а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.8 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор предлагает другую дату и время обследования, пациент выбирает дату и время планового обследования из имеющихся свободных талонов.

2.9 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

3. Порядок оформления медицинских документов.

3.1 В день первичного приёма (консультации) в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Поликлинике.

В медицинской карте указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- контактный телефон;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
- серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Поликлиники без согласования с главным врачом.

3.2 Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.3 Осмотр и лечение пациента, любые медицинские манипуляции начинаются после дачи и оформления пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Перед началом приема при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа. Лечение пациента, отказавшегося подписать этот документ в Поликлинике невозможно.

3.4. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, или законного представителя допускается:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в части 2 настоящей статьи);
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

Пациент (или законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (или законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа после чего оформляется отказ от медицинского вмешательства.

3.5. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Поликлиники выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца в форме электронного документа. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ и Свердловской области, внутренними документами Поликлиники.

3.6. В случае обращения пациента за платной стоматологической помощью оформляется Договор на оказание платных стоматологических услуг.

4. Порядок оказания медицинских услуг.

4.1 Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

4.2 Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 60 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Поликлиники.

4.3 Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

4.4 Бесплатные медицинские услуги по изготовлению и ремонту зубных протезов (кроме расходов на оплату драгоценных металлов и металлокерамики, которые оплачиваются за счет личных средств граждан) осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 11 ноября 2013 г. N 1430-П "О мерах по организации предоставления услуг по бесплатному изготовлению и ремонту зубных протезов».

4.5 Рентгенкабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей Поликлиники.

4.6 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4.7 Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

5. Порядок предоставления информации.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них, предоставляются в течении 10 рабочих дней.

5.3. 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.

5.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

5) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

6) в целях расследования несчастных случаев на производстве и с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также профессионального заболевания;

7) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

8) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

9) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.

Поликлиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1 безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.3 составление рекомендуемого плана лечения;

6.4 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.5 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты (свидетельство об аккредитации), подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.7 индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

- 6.8 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 6.9 проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 6.10 проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.
- 6.11 динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- 6.12 достижение показателей качества медицинской услуги (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7. Права пациента.

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

8. Обязанности пациента.

Пациент обязан:

- 1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 2) строго соблюдать режим лечения, предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;
- 3) выполнять условия заключенного между ним и Поликлиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- 4) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- 5) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 6) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- 7) соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах;
- 8) посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- 9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- 10) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- 11) при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 12) верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- 13) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- 14) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом сотрудникам Поликлиники;

9. Запреты, действующие в Поликлинике:

В Поликлинике запрещено:

- 1) проносить в помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 2) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- 3) находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения администрации;
- 4) употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- 5) курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Поликлиники;
- 6) играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- 7) громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- 8) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 9) выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
- 10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- 11) размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;
- 12) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- 13) выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей;
- 14) находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);
- 15) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;
- 16) пользоваться служебным телефоном;
- 17) приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 18) являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- 19) посещать Поликлинику с домашними животными;
- 20) производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;
- 21) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- 22) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- 23) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 24) находиться сопровождающим лицам в кабинете врача.
В случае, если пациент относится к маломобильным группам населения, допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 25) употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

10. Порядок разрешения конфликтов.

10.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенным на сайте Поликлиники в сети Интернет.

10.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

10.3 При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, контакты для обратной связи

(телефон, e-адрес, почтовый адрес). В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

10.5 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача, расположенной по адресу: 623408, Свердловская обл., г.Каменск-Уральский, ул. 4-й Пятилетки, 29, каб. 103. Время приема с понедельника по пятницу в рабочие дни: с 09.00 час. до 11.30 час., с 14.00 час. до 16.00 час.

10.6 Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Поликлиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.

10.7. 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.

11. Ответственность за нарушение Правил.

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.