

Перечень изменяющих документов:

(приказ от 29.05.2017г. № 50-п)

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) для пациентов и посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Красноуральская стоматологическая поликлиника» (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 информационном стенде (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Поликлиники в сети Интернет.

Правила внутреннего распорядка включают:

- 1) Информацию о режиме работы Поликлиники.
- 2) Порядок обращения пациентов в Поликлинику.
- 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:

понедельник-пятница	с 07 ч. 30 мин. до 19 ч. 00 мин.
суббота	с 08 ч. 30 мин. до 13 ч. 30 мин.
воскресенье	выходной день.

Стоматологическое отделение ГАУЗ СО «Красноуральская СП»: 624330, г. Красноуральск, Свердловской обл., ул. Каляева, д. 63, тел. (34343) 2-14-18.

1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, размещается в холле здания Поликлиники, а также на официальной сайте Поликлиники - <http://krstomat.ucoz.ru>.

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

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

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. Оказание бесплатной медицинской стоматологической помощи в Поликлинике осуществляется по обращению граждан при наличии талонов на бесплатное лечение.

2.3. Запись пациента на приём к врачу осуществляется в регистратуре, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность, а также страхового медицинского полиса (при оказании бесплатной медицинской помощи) или по телефону, указанному в пункте 1.1. настоящих Правил с 7.30 ч. до 17.00 ч. Заявку на прием к врачу можно подать на странице интернет-регистратуры <http://registratura96.ru>.

2.4. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.5. 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.

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

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

2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.9. 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 регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.10. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.11. Пациенты и посетители поликлиники предупреждаются, что в целях безопасности в помещениях и на территории Поликлиники ведется видеонаблюдение.

3. Порядок оформления медицинских документов

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

В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- 1) фамилия, имя, отчество (полностью);
- 2) пол;
- 3) дата рождения (число, месяц, год);
- 4) адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- 5) серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
- 6) серия и номер страхового медицинского полиса;
- 7) страховой номер индивидуального лицевого счета.

Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре Поликлиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, затем передается в архив Поликлиники. Срок хранения медицинской карты в архиве составляет 25 лет.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой, либо медицинским регистратором. 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, а также любые медицинские манипуляции начинаются после подписания пациентом документа «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство». Перед началом приёма 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, одного из родителей или иного 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.

Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- 1) лиц, не достигших пятнадцати летнего возраста,
- 2) граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

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

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

3.5. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Поликлиники выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца. 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 30 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. Бесплатное (льготное) зубное протезирование (кроме расходов на оплату драгоценных металлов и металлокерамики, которые оплачиваются за счет личных средств граждан) осуществляется в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 11 ноября 2013 г. № 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, описание снимков, а также знакомиться с медицинской документацией в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. № 425н. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них, описание снимков предоставляются в течение 7 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 случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) 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;

6) 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;

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

8) 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;

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

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

11) по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

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, 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 и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7. Права пациента

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 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) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

8. Обязанности пациента

Пациент обязан:

- 1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 2) строго соблюдать 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 клиники;
- 7) соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 8) посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- 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 клинику 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) при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- 15) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить 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, спиртные напитки 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) нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача.
- 25) В случае несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 26) 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 графика и порядку организации личного приема граждан, размещенному на сайте Поликлиники в сети Интернет.

10.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал учета обращений граждан.

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, актуализированный контакт 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 приемной главного врача, расположенной по адресу: 624330, г.Красноуральск, ул. Каляева, 63, каб. 4. Время приема с понедельника по пятницу в рабочие дни: с 08.00 час. до 12.00 час., с 13.00 час. до 17.00 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.