

«Утверждаю»

Главный врач
МБУЗ «Стоматологическая
поликлиника г. Ростова-на-Дону»

_____ **В.Н.Калашников**

«12» января 2015 г.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В
МБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА Г. РОСТОВА-НА-
ДОНУ»**

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010г. №326"Об обязательном медицинском страховании в РФ" , Законом Российской Федерации от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом «МБУЗ Стоматологической поликлиники г. Ростова-на-Дону» от 21.10.2011 г.

1.2. Правила поведения пациентов (далее - Правила) в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Ростова-на-Дону» (далее Поликлиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в

соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяется на структурные подразделения Поликлиники.

1.3. Правила поведения пациентов в Поликлинике - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила поведения пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой;
- 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 платных медицинских услугах;

1.6. Правила поведения для пациентов размещаются на информационном стенде в холле регистратуры Поликлиники. Правила поведения для пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: www.city-dent.ru

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Ростова-на-Дону» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Выбор пациентом врача и медицинской организации осуществляется в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. №323 "Об основах охраны здоровья граждан в РФ".

2.2. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо обратиться в регистратуру Поликлиники для получения «номерка» на приём к врачам: терапевту, пародонтологу, гигиенисту, хирургу, детскому стоматологу. Приём к врачу ортодонту ведётся по «живой очереди», без «номерка». На приём к врачу ортопеду пациент обращается в регистратуру на третьем этаже, оплачивает первичное обследование по прејскуранту, и направляется по «живой очереди» к врачу ортопеду. Льготные категории граждан: ветераны труда, ветераны труда Ростовской области, труженики тыла, граждане, пострадавшие от политических репрессий, согласно областным законам от 22.10.04 № 175-3С «О социальной поддержке ветеранов труда», от 20.09.07 № 763-3С «О ветеранах труда Ростовской области», от 22.10.04 № 163-3С «О социальной поддержке тружеников тыла», от 22.10.04 № 164 «О социальной поддержке граждан, пострадавших от политических репрессий» имеют право на льготное зубопротезирование. Для льготного зубопротезирования необходимо предоставить в Поликлинику справку из МУ "Департамент социальной защиты населения города Ростова-на-Дону".

Граждане с группами инвалидности право на льготное зубопротезирование не имеют, согласно законодательства. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. До назначенного времени в «номерке» на посещение врача Пациент должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для получения

талона амбулаторного стоматологического пациента, медицинской карты стоматологического больного. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и действующий полис обязательного медицинского страхования (для детей до 14 лет - Свидетельство о рождении), СНИЛС. При лечении ребёнка до 15 летнего возраста в регистратуру Поликлиники необходимо обратиться одному из законным представителей: родители, опекуны, усыновители с паспортом (документом, удостоверяющим право на представление интересов несовершеннолетнего) для оформления медицинской документации.

2.4. Медицинская помощь населению на дому осуществляется 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. Пациент или законный представитель заранее передает в Поликлинику заключение участкового терапевта о необходимости оказания стоматологической помощи на дому с указанием диагноза. В заключении обязательно отмечается отсутствие медицинских противопоказаний к оказанию стоматологической помощи на дому и применение местных анестетиков, согласно Приказу Министерства здравоохранения и социального развития № 1496 «Н» от 01.04.2012г. После получения заключения от пациента Поликлиника направляет врача для оказания стоматологических услуг на дому.

Запись вызова врача на дом осуществляется с 08:00 до 12:00 ч. в будние дни. Выезд врачей на дом к пациенту - с 9:00 до 16:00 ч. в будние дни, предварительно оповестив пациента. При изменениях в дне/часе приезда врача на дом последний заранее оповещает больного.

2.5. В оформлении талона амбулаторного стоматологического пациента, медицинской карты стоматологического больного может быть отказано только в случае непредставления документов, указанных в подпункте 2.3.

настоящих Правил, за исключением оказания экстренной стоматологической помощи при острой боли угрожающей жизни.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги. В случае опоздания на приём к врачу более чем на 15 минут пациент переназначается на другое время или дату, или принимается в зависимости от загруженности и согласия его лечащего врача.

2.7. В регистратуре Поликлиники 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, место регистрации, кем и когда выдан паспорт, место работы, номер телефона; талон амбулаторного стоматологического пациента на основании серии и номера страхового медицинского полиса, страхового номера индивидуального лицевого счёта Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС).

2.8. В случае отсутствия в момент обращения в регистратуру Поликлиники полиса обязательного медицинского страхования (окончания срока действия/закрытия) пациент имеет возможность получить платные медицинские услуги, в соответствии с п.8 настоящих Правил, при предъявлении паспорта и без такового. В регистратуре Поликлиники оформляется медицинская карта стоматологического больного и пациента

направляют к врачу. Исключением является оформление ребенка, не достигшего пятнадцатилетнего возврата, условия изложены в п. 2.3. настоящих Правил.

2.9. Пациенты без талонов принимаются после пациентов с основными талонами либо в свободное время между приёмами пациентов с основными талонами. Пациенты на повторный приём принимаются после первичных больных.

2.10. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

2.11. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического больного из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а приносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.

2.13. Организация предварительной записи больных на приём к врачам-стоматологам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в Поликлинику, по телефону, или через Интернет-регистратуру на сайте: www.city-dent.ru

2.14. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, мониторов, расположенных в холле Поликлиники, на сайте www.city-dent.ru

3. Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с федеральными законами от 29 ноября 2010 г. № 326 «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 21 ноября 2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152 «О персональных данных».

3.2. При обращении за медицинской помощью и её 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;

- выбор врача, с учетом его согласия и выбор медицинской организации;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- оказание внеочередной медицинской помощи больным с признаками острых заболеваний, указывающими на необходимость безотлагательного медицинского вмешательства (экстренные и неотложные показания), беременные женщины, ветераны Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- получение гарантированного объема медицинской помощи без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и на получение платных медицинских услуг, в соответствии с п.8 настоящих Правил.
- качественное предоставление медицинской помощи с гарантийными обязательствами. С перечнем сроков и материалов можно ознакомиться на информационном стенде в холле регистратуры Поликлиники и на сайте: www.city-dent.ru
- подписание добровольного информированного согласие пациента на медицинские вмешательства, согласие на обработку персональных данных;
- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Поликлиники, 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, составляющих врачебную тайну;
- беспрепятственное оказание медицинской помощи независимо от национальной принадлежности, религиозных и философских убеждений, политических взглядов, проживающих на территории Российской Федерации и за её пределами при предъявлении документов, указанных в п. 2.2., 2.3., 2.9 настоящих Правил;
- 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила поведения для пациентов в МБУЗ «Стоматологической поликлинике г. Ростова-на-Дону» и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предъявлять полный пакет документов, указанный в п. 2.3. настоящих Правил в регистратуру Поликлиники при первичном или повторном обращении в Поликлинику;
- подписать согласие на обработку, хранение и использование персональных данных или письменный отказ от него,
- подписать добровольное согласие на медицинские вмешательства или письменный отказ от него;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать требования Федерального закона о запрете курения в медицинских учреждениях и на прилегающей территории.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил поведения пациентов в Поликлинике.

3.5. На территории Поликлиники запрещается:

- приносить в Поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хоз. сумки, чемоданы и т. п.);
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и др. помещениях);

- громко разговаривать , шуметь ,хлопать дверьми ;
- оставлять маленьких детей без присмотра;
- выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Распоряжением Мэра города от 14.10.2008 г. № 303 «О мерах по повышению качества и результативности работы с обращениями граждан», Постановлением МУ Управления здравоохранения от 03.12.2008 г. № 282.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде.

4.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма 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.

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

4.5. 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 Поликлиники. 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 лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте стоматологического больного, обосновывающей временное освобождение от

работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы 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 кабинете по выписке больничных листов Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному запросу пациенту предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового 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 и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Приём пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в окне регистратуры или на информационном стенде.

7.5. Режим работы поликлиники утверждается главным врачом.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, при предоставлении медицинских услуг анонимно, 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, при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом «МБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Ростова-на-Дону» от 21.10.2011 г., выданным Разрешением на право оказания платных медицинских услуг № 9 от 13.12. 2011 г., лицензией на осуществление медицинской деятельности от 25.12.2012 г.

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация.

8.6. Самостоятельно ознакомиться с прейскурантом на платные услуги пациент может на информационном стенде в холле регистратуры Поликлиники или на сайте: **www.city-dent.ru**

9. Заключительные положения

9.1. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

9.2. Посетители, нарушившие данные Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.