

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

**В МБУЗ « СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА
ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ»**

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», «О медицинском страховании граждан в РФ», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, с учётом действующих порядков оказания медицинской стоматологической помощи взрослому и детскому населению, утверждены приказом главного врача.

1.2 МБУЗ «Стоматологическая поликлиника г.Ростова-на-Дону» оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией.

1.3 Настоящие Правила оказания медицинской помощи в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника г.Ростова-на-Дону» разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обязательны для всех пациентов и посетителей.

1.4 Правила оказания медицинской помощи включают:

- Порядок обращения пациентов в поликлинику.
- Права, обязанности пациента и лечащего врача.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом.
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
- Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.
- Режим работы поликлиники и её должностных лиц.
- Информацию о платных медицинских услугах.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1 В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане осуществляют свой выбор (прикрепление) медицинской организации не чаще, чем 1 раз в год (за исключением случаев изменения места жительства или пребывания гражданина) в соответствии с действующими нормативными актами.

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 медицинской помощью в г.Ростове-на-Дону и реального финансирования.

2.3 Поликлиника оказывает гражданам медицинскую помощь на возмездной основе согласно положению о платных стоматологических услугах.

2.4 При необходимости оказания плановой стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру для получения талона к врачу. В поликлинике существуют следующие виды записей на приём к врачу: по телефону, предварительная самозапись, запись в день обращения, на сайте **www.city-dent.ru**.

2.5 Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в день обращения в регистратуру поликлиники. С 20.00 до 23.00 неотложная стоматологическая помощь оказывается в кабинете неотложной помощи по адресу: пер.Крепостной, 108 (детское отделение), т.264-56-11.

2.6 При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону **03**.

2.7 Стоматологическая помощь на дому осуществляется пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому вызов врача-стоматолога осуществляется через регистратуру.

2.8 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, 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.

Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или его законного представителя.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

2.9 Талоны к врачам-специалистам (терапевтам, хирургам, пародонтологам, детским, ортодонтам, ортопедам) выдаются в регистратуре.

2.10 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, правилах вызова врача на дом, порядке предварительной записи на приём к врачам, времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационном стенде и на сайте поликлиники – www.city-dent.ru

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

2.12 Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных согласно порядку, установленного Управлением здравоохранения г.Ростова-на-Дону.

3. Права, обязанности пациентов и лечащего врача

Права и обязанности пациентов и лечащего врача утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Гражданским кодексом.

3.1 При обращении за медицинской стоматологической помощью и её получении пациент **имеет право на:**

- выбор врача с учётом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию, а также в рамках добровольного медицинского страхования и на возмездной основе;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента 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 пациента 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;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов.

3.2 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы поликлиники;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг ;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

3.3 На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ростова-на-Дону».

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом поликлиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

3.4 На территории поликлиники запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- выносить из поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в поликлинике в верхней одежде и грязной обуви;
- потреблять пищу в коридорах, помещениях;
- курить во всех помещениях и территории поликлиники.

Запрещается доступ в здание поликлиники лицам с агрессивным поведением. В случаях их выявления они удаляются сотрудниками правоохранительных органов.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определён в соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1 В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники в устной или письменной форме, согласно графику приёма граждан. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией поликлиники.

4.2 При личном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения пациента. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно, о чём делается запись в регистрационной карте обращения.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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, пациенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Пациент в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый

адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

4.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.7 Письменное обращение в администрацию поликлиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8 Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1 Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

5.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники.

Информация 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.

5.3 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу (ге), а при его (её) отсутствии – близким родственникам.

5.4 Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в поликлинику личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы, счетов.

6.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством Здравоохранения РФ – Приказ МЗСР от 29.06.2011г. №624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», приказ МЗСР от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка учащегося.

6.3 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 пациента и подтверждаются обосновывающей диагноз записью в амбулаторной карте стоматологического больного. Листки нетрудоспособности заверяются печатью поликлиники.

6.4 В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка. Справки оформляются с проставлением штампа поликлиники, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью поликлиники.

6.5 Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники. Заключения заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью поликлиники, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе.

6.6 Бухгалтерией поликлиники пациентам по обращению выдаются справки об оплате медицинских услуг в налоговые органы РФ, счета на оплату оказанных услуг сторонними организациями в трёхдневный срок.

7. Режим работы поликлиники и её должностных лиц, контактная информация

7.1 Режим работы поликлиники:

В будние дни с 7.30ч. до 20.00ч.

В субботные дни - с 8.00ч. до 14.00ч.

Кабинет неотложной помощи:

В будние дни - с 20.00ч. до 23.00ч.

В субботные дни - с 14.00ч. до 23.00ч.

В воскресные и праздничные дни - с 8.00ч. до 23.00ч.

Приём граждан главным врачом

вторник с 16.00ч. до 18.00ч. еженедельно, т. 264-68-82

Приём граждан заместителем главного врача по медицинской части

ежедневно с 9.00ч. до 17.00ч. т. 264-92-84

Приём граждан заведующими отделениями ежедневно по графику их работы с 8.00ч. до 14.00ч. и с 14.00ч. до 20.00ч.

т. 264-82-14 (лечебно-хирургическое отделение)

т. 264-08-55 (ортопедическое отделение)

т. 264-99-77 (детское отделение)

Наши адреса и контактная информация

ул. Пушкинская, 211/95

Регистратура - т. 266-64-82

Главный врач - т. 264-68-82

Е-mail: sgp@aaanet.ru

Сайт: www.city-dent.ru

пер. Крепостной, 108 (детское отделение)

Регистратура - т. 264-56-11

Кабинет неотложной помощи - т. 264-56-11

ул. Большая Садовая, 61

Регистратура - т. 269-88-36

пер. Халтуринский, 130/1

Регистратура - т. 267-06-37

ул. Казахская, 153

Регистратура - т. 231-32-81

8. Информация об оказании платных стоматологических услуг.

8.1 Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ростова-на-Дону».

8.2 Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учётом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Тариф на платные медицинские услуги утверждается постановлением Администрации г. Ростова-на-Дону.

8.3 Информация о правилах предоставлении платных медицинских услуг находится на информационном стенде и на сайте поликлиники.