Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Туапсинская стоматологическая поликлиника»
министерства здравоохранения Краснодарского края

ПРИКАЗ

«27» декабря 2024 года г. Туапсе № 222

Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края

В соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации № 78бн от 31.07.2020г. «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации № 910н от 13.11.2012г. «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», приказом министерства здравоохранения Краснодарского края № 3757 от 05.08.2022г. «О порядке работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края» Приказом Министерства здравоохранения Краснодарского края №478н от 16.02.2023г. «О совершенствовании оказания медицинской помощи при стоматологических заболеваниях взрослому населению Краснодарского края», п р и к а з ы в а ю:

1. 1.Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края (Приложение №1 к настоящему приказу).

2. Приказ учреждения № 150 от 01.12.2017г. «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника»

министерства здравоохранения Краснодарского края» считать утратившим силу.

3. Секретарю руководителя И.А.Казаковой ознакомить с настоящим приказом под роспись всех задействованных лиц в течение 3 (трех) рабочих дней.

4. Контроль над исполнением настоящего приказа оставлю за собой.

Главный врач М.В.Анищенко

Согласование:
Заместитель главного врача по медицинской части
«27» 12 20 24 г. Е.Ю.Джаджиева

Согласование:
Секретарь руководителя
«27» декабря 20 24 г. И.А.Казакова

С приказом ознакомлен (а):

(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)
зам. главв врача		Е.Ю.Джаджиева	27.12.24
(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)
(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)
(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)
(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)
(должность)	(подпись)	(расшифровка)	(дата)

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБУЗ «ТСП» МЗ КК
от «28» 12 2024 года №222

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края пациентов (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 пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила утверждаются приказом главного врача Поликлиники.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и иными локальными нормативными актами.

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

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена на информационном стенде учреждении.

2. Прядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Поликлинике ежедневно с понедельника по пятницу с 07-30 до 20-00, в субботу и воскресенье с 08-00 до 14-30.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается дежурным врачом поликлиники.

2.3. В праздничные дни приём больных осуществляется дежурным врачом в Поликлинике, согласно приказа, главного врача Поликлиники.

2.4. При состояниях, требующих медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного 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), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС. Предварительную запись на прием к врачу можно осуществить по номеру телефона регистратуры 8(86167) 2-26-35. Кроме того можно записаться на прием к врачу через Интернет по адресу: www.kuban-online.ru.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам - специалистам в Поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по телефону, путем электронной записи через портал пациента в сети «Интернет», либо инфомат в холле Поликлиники.

Выдача повторных талонов осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом - специалистом решается заместителем главного врача по медицинской части.

Время на прием больного врачом - стоматологом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Поликлиники.

2.7. При наличии лечебно - диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач - специалист амбулаторно - поликлинического учреждения по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

3.Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно - гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (не заходить в кабинет врача в верхней одежде);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендации лечащего врача;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ, приказом министерства здравоохранения Краснодарского края № 3757 от 05.08.2022г. «О порядке работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края».

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

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, 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, 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 которые направляет 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 должны быть направлены 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 администрации 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 учреждения здравоохранения. 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. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой.

Заместитель главного врача
по медицинской части Е.Ю.Джаджиева