

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в поликлинике при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Врачом, оказывающим медицинскую (стоматологическую) помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в СПб ГБУЗ «Поликлиника стоматологическая № 16» (далее - поликлиника) является врач-стоматолог, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, врач-ортодонт в зависимости от причины обращения пациента за медицинской (стоматологической) помощью.

Врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Врач, по согласованию с главным врачом, имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

1.4. Медицинская помощь оказывается:

- в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи в Санкт-Петербурге;
- изготовление и ремонт зубных протезов отдельной категории граждан СПб, имеющих право на бесплатное зубопротезирование и состоящих на очереди в ОСЗН;
- за плату.

1.5. Платные стоматологические услуги предоставляются на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, по желанию пациента.

1.6. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в регистратуре поликлиники.

2. График работы поликлиники и ее должностных лиц

2.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2.2. Режим работы поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

2.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составленному заведующим отделением, согласованным с заместителем главного врача по медицинской части и утвержденному главным врачом.

Информация о фамилии, имени, отчестве, квалификации, графике работы врачей размещены в холле регистратуры и на сайте поликлиники.

2.4. Режим работы рентгенологического кабинета определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации.

Рентгенологический кабинет принимает пациентов по направлению врачей.

2.5. Прием населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на стенде в холле регистратуры поликлиники.

3. Порядок обращения пациента за медицинской помощью

3.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства.

3.2. При первичном или повторном обращении в регистратуру поликлиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.

В регистратуре при первичном обращении пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения: Ф.И.О.(полностью), пол, дата рождения, адрес по данным прописки (регистрации), серия и номер страхового полиса, контактную информацию (номер телефона или адрес электронной почты).

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта не выдается на руки пациенту, а переносится в кабинет оператором ЭВ и ВМ или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники!

3.3. Неотложная медицинская (стоматологическая) помощь предоставляется независимо от места проживания, оказывается в день обращения.

3.4. Если в назначенный день прием пациента невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от пациента), пациент уведомляется об этом непосредственно при личном обращении пациента в поликлинику или при предоставлении пациентом информации: на адрес электронной почты, по телефону.

Если в назначенный день прием невозможен по причине, зависящей от пациента, он уведомляет об этом регистратуру поликлиники по адресу 4-я Красноармейская ул., д.19 тел. 316-38-92; по адресу Спасский переулок, д.10 тел.310-87-05. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

3.5. Отказ в предоставлении записи на прием к врачу (кроме неотложных состояний) возможен в случае:

- отсутствие страхового полиса;

- неполной информации в документах, необходимой для записи на прием;
- предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу.

4. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ.

4.1. При обращении за медицинской (стоматологической) помощью и ее получении **пациент имеет право** на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской (стоматологической) 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 поликлинике 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 администрации поликлиники при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское (стоматологическое) вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской (стоматологической) помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинским работниками в тайне информации о факте 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.

4.2. **Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу поликлиники;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской (стоматологической) помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (вход в поликлинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в поликлиники.

4.3. **Пациенту запрещается:**

- курить табак в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники;
- выносить из поликлиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
- посещать поликлинику с домашними животными.

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники согласно графику приема граждан устно или письменно.

5.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица поликлиники, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование поликлиники, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.6. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Порядок устанавливает правила ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента.

6.2. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является письменный запрос о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

6.3. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;

- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

6.4. Рассмотрение письменных запросов осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

6.5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении: кабинете заместителя главного врача по медицинской части (кабинет №16).

6.6. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией:

Понедельник-пятница с 9.00 до 16.30. Перерыв 12.00-12.30

6.7. Пациент либо его законный представитель (при наличии) должен аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

6.8. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

6.9. Пациенты, передвижение которых по медицинским причинам ограничено, имеют право ознакомиться с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении поликлиники, в котором они пребывают.

Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении поликлиники, указываются в письменном запросе и заверяются подписью заведующего отделением.

Заведующий отделением обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

6.10. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема (посещения на дому).

6.11. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

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

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждено Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность, является установленной формы листок нетрудоспособности. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

7.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врач, которому предоставлено право его выдачи, привлекается к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.4. Полученный пациентом листок нетрудоспособности или справка установленной формы, должны быть заверены печатями, установленного образца в регистратуре поликлиники.

8. Информация о порядке оказания платных услуг

8.1. Платные медицинские услуги оказываются:

- на иных условиях, чем предусмотрено территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге и (или) целевыми программами, по желанию гражданина, включая в том числе: применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

- при оказании медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- 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, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Закона № 323-ФЗ, в том числе: при осуществлении зубного протезирования (за исключением, отдельных категорий жителей Санкт-Петербурга, имеющих право на бесплатное зубопротезирование в соответствии с Законом Санкт-Петербурга от 22.11.2011 №728-132 «Социальный кодекс Санкт-Петербурга»).

8.2. Цены на медицинские услуги (Прейскурант) определяются в соответствии с Приказом Минздрава России от 29.12.2012 №1631н «Об утверждении Порядка определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными учреждениями, находящимися в ведении Министерства здравоохранения Российской Федерации», согласовываются с начальником отдела здравоохранения администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга и утверждаются приказом главного врача учреждения.

8.3. Платные стоматологические услуги оказываются на основании заключенного Договора, который регламентирует виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

8.4. До заключения договора врач уведомляет пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) врача, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.5. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

9. Ответственность за нарушение Правил

9.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации) и подписания информированного добровольного согласия на оказание медицинской помощи, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений поликлиники сотрудниками правоохранительных органов.

9.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.