

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ - ПАЦИЕНТОВ (И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ)

Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг (далее-Правила) определяют внутренний распорядок в ГБУЗ "Детская стоматологическая поликлиника № 45 ДЗМ", режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 24.07.2015г.) ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 29.11.2010г. № 326-ФЗ (в ред. от 01.12.2014г.) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 ноября 2014 года N 1273 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов", письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты", Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 «Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и на основании Положения «О порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан в администрацию ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №45 Департамента здравоохранения города Москвы» от 1 сентября 2014г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Посетителя (далее- Пациента) в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между Пациентом (его законным представителем) и Поликлиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику или ее Структурное подразделение (Филиал), разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Поликлинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между Поликлиникой и Пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- график работы Поликлиники и ее должностных лиц;

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов должны находиться в доступном для Пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения Пациентов в Поликлинику

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи, помощь оказывается детскому населению по территориальному принципу, прикрепленному к ГБУЗ ДГП № 52 ДЗМ; ГБУЗ ДГП № 52 ДЗМ филиал №2, ГБУЗ ДГП № 122 ДЗМ; ГБУЗ ДГП № 122 ДЗМ филиал №1, ГБУЗ ГП № 175 ДЗМ, ГБУЗ ГКБ № 57 ДЗМ ЛДП № 2 в системе обязательного медицинского страхования при наличии полиса и паспорта родителя детям до 14 лет; полиса и паспорта ребенка с 14 лет. При острых состояниях без явных признаков угрозы жизни неотложная стоматологическая помощь оказывается дежурным врачом стоматологом поликлиники с 8.00 до 20.00 в будние дни, в субботу с 9.00 до 15.00. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03, с мобильных телефонов «030», «103», «112».

2.2. Стоматологическая помощь детскому населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Поликлинике по адресу: г. Москва, ул. Нижняя Первомайская, д.63.

2.3. В поликлинике стоматологическая помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 08-00 до 20-00, в субботу с 09-00 до 15-00. В воскресенье и праздничные дни, а также в будни с 20.00 до 8.00 неотложная стоматологическая помощь оказывается в ДСП № 28, ул. Генерала Ермолова д. 12 телефон для справок 8-(495)465-14-52. .

Предусмотрено оказание стоматологической помощи на дому врачами-стоматологами детям инвалидам, лежачим больным по согласованию с заместителем главного врача по медицинской части.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, Пациент (его законный представитель) обращается в регистратуру Поликлиники. Регистратура работает с 08.00 до 20.00. Медрегистраторы осуществляют распределение потоков пациентов.

Для прохождения стоматологического осмотра Пациенты записываются регистратурой в смотровой кабинет. Медрегистраторы дают разъяснения о порядке записи, записывают, помогают родителям осуществлять самостоятельную запись через инфоматы. При изменении даты, времени приема информируют родителей о внесенных изменениях. Организация предварительной записи больных на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, путем электронной записи через портал в сети интернет - по адресу: emias.info, через инфомат, установленный в холле Поликлиники, по телефону 8-495-539-30-00.

2.5. Медрегистраторы осуществляют подготовку медицинских карт ф-043/у к приёму.

2.6. При первичном или повторном обращении Пациент (его законный представитель) обязан представить действующий страховой полис. При первичном обращении в

регистратуре 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 и (или) свидетельство о рождении), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта, серия и номер свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

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

2.8 Очередность на консультативную помощь не должна превышать 14 календарных дней.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о вызове врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, 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.

2.10. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист стоматологической поликлиники, ему выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

2.11. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

Направление на плановую госпитализацию Пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.12. Экстренная госпитализация Пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «030», «112», «103» с мобильного.

3. Права и обязанности Пациента

Права и обязанности Пациента (его законного представителя) утверждаются в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011г № 323-ФЗ (с изм. и доп., вступ.в силу с 24.07.2015г.) ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим

требованиям;

3.1.4.облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

3.1.5. перевод к другому врачу-специалисту, по самозаписи через инфоматы или emias.info;

3.1.6. обжалование поставленного специалистом диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

3.1.7. добровольное информированное согласие Пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.8. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

3.1.9. обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

3.1.10. 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;

3.1.11. 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:

3.2.1. соблюдать режим работы Поликлиники;

3.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;

3.2.3. правила поведения в общественных местах;

3.2.4. соблюдать требования пожарной безопасности;

3.2.5. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

3.2.6. соблюдать установленный в Поликлинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;

3.2.7. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.8. 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;

3.2.9. 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

3.2.10. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

3.2.11. бережно относиться к имуществу учреждения;

3.2.12. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

3.2.13. уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в

соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.2.14. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

3.3.1. проносить в здание и служебные 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;

3.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.3. находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения;

3.3.4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

3.3.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Поликлиники;

3.3.6. играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

3.3.7. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.3.8. оставлять малолетних детей без присмотра;

3.3.9. выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

3.3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.3.11. размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;

3.3.12. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;

3.3.13. выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

3.3.14. находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;

3.3.15. преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Поликлиники;

3.3.16. запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

3.3.17. запрещается оставлять ребенка без присмотра.

4. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений Пациентов (далее- граждан) определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также на основании Положения «О порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан в администрацию ГБУЗ «ДСП №45 ДЗМ» от 01 сентября 2014года.

В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники 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 регистрационный 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. 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. В соответствии с Положением «О порядке рассмотрения обращений и жалоб граждан в администрацию ГБУЗ «ДСП №45 ДЗМ» от 01 сентября 2014г., письменные обращения, поступившие в администрацию Поликлиники, рассматриваются в срок до одного месяца со дня их регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем за 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется Поликлиникой не менее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.8. Ответы на обращения граждан, присланные на имя главного врача Поликлиники, готовятся на бланке учреждения за подписью главного врача и регистрируются в «Журнале личного приема граждан».

4.9. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан. Если заявителю дан ответ в устной

форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. Если дается промежуточный ответ, то указывается срок окончательного решения поставленного вопроса.

4.10. Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

4.11. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

4.12. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Поликлиники по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (его законному представителю) в соответствии с нормами Федерального закона РФ от 21.11.2011г № 323-ФЗ (ст.13). «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации».

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту (законному представителю) 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.

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, - близким родственникам.

5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

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 справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

6.5. Режим работы Поликлиники утверждается главным врачом.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим Пациентам и Посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники влечет ответственность предусмотренную законодательством РФ. Причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» влечет ответственность в соответствии со ст.ст.151, 152 Гражданского кодекса РФ. Вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред в соответствии со ст. 1064 Гражданского кодекса РФ.