

ПРАВИЛА ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

в ОАО «Городская стоматологическая поликлиника № 24»

1. Общие положения.

1.1. Правила приема пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- порядок выдачи справок, данных рентгендиагностики, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских стоматологических услуг и порядке их оказания;

1.2. Правила приема **обязательны** для всех пациентов, проходящих лечение и льготное зубопротезирование в поликлинике.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1. В регистратуре поликлиники при первичном обращении пациента на основании паспортных данных заполняется медицинская карта (учетная форма № 043/у).

Пациенты, обратившиеся за платными медицинскими услугами, вне порядка и условий, установленных Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи, оформляют договор о предоставлении платных медицинских услуг.

Пациенты, обратившиеся для проведения льготного зубопротезирования, предоставляют страховой медицинский полис.

Медицинская карта пациента, как юридический документ, является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре в течение года после последнего посещения пациента, после чего сдается в архив.

2.2. Предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении, либо по телефону.

2.3. 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 заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме.

2.4. После посещения врача медицинская карта должна быть сдана в регистратуру.

3. Права и обязанности пациентов.

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации № 323 от 21.11.2011г. "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

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

- получение медицинских услуг, соответствующих стандартам качества их исполнения;
- 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;
- 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 руководителя структурного подразделения **при согласии другого врача**;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой 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 правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- предоставлять 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 помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 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 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

- 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 приема 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 приема 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 которое 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 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.
- 5.2. В отношении 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию и личному заявлению пациента ему предоставляются заверенные копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.
- 5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

- 6.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 6.2. Документы, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

7. Режим работы поликлиники, график работы должностных лиц.

- 7.1. Режим работы поликлиники и график работы ее должностных лиц определяются правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации и утверждаются генеральным директором.
- 7.2. Индивидуальные нормы нагрузки персонала устанавливаются и утверждаются генеральным директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями.
- 7.3. График приема населения должностными лицами поликлиники и график дежурных администраторов устанавливаются и утверждаются генеральным директором. Информация о графике приема населения и графике дежурных администраторов находится в регистратуре и на информационном стенде.

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

- 8.1. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.
- 8.2. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также прейскурант, размещены на информационном стенде.
- 8.3. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов, а также банковской карты, с выдачей кассового чека пациенту.
- 8.4. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в ОАО «Городская стоматологическая поликлиника № 24» **категорически запрещена!**
- 8.5. Оплата медицинских услуг **не предоставляет** право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Посетители, нарушившие данные правила приема пациентов несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.