

СОГЛАСОВАНО
Председатель ППО
Гарбузов Р.Н. _____
«__» _____ 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГООУЗ «МОСП»
Э.М. Толмачева
_____ «__» _____ 2021 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГООУЗ «МОСП»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в ГООУЗ «Мурманская стоматологическая областная поликлиника» (далее учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и лечебным учреждением.

1.1. Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Мурманской области от 24.12.2020 № 2584-01-ЗМО «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Мурманской области на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов» и иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

1.3. Настоящие Правила включают в себя:

- порядок и формы оказания стоматологической помощи;
- гарантии оказания стоматологической помощи;
- права, обязанности и ответственность пациентов и иных посетителей Учреждения;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или уполномоченному лицу;
- меры безопасности в Учреждении;

2. ПОРЯДОК И ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИКО-САНИТАРНОЙ И ПЕРВИЧНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ВЗРОСЛОМУ И ДЕТСКОМУ НАСЕЛЕНИЮ

2.1. Стоматологическая помощь в объеме Территориальной программы обязательного медицинского страхования оказывается бесплатно при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении), действующего полиса ОМС:

- гражданам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования в Мурманской области и на территории других субъектов РФ;
- гражданам, имеющим статус вынужденного переселенца или беженца;
- иностранным гражданам, временно пребывающим на территории Российской Федерации, на территории Российской Федерации и застрахованным в установленном порядке.

2.2. Обязательным условием медицинского вмешательства является оформление в установленной законодательством форме информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство (ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ст. 20).

** Лечение пациента, отказавшегося подписать информированное согласие на медицинское вмешательство невозможно!*

2.3. Лечение несовершеннолетних пациентов младше 15 лет осуществляется только с согласия законного представителя, оформленного надлежащим образом (п.4 ч.4 ст.13 п.4 ст.22. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и в его присутствии.

2.4. Формы оказания медицинской помощи:

2.4.1. экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

- оказывается всем гражданам безотлагательно и бесплатно. **неотложная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

- оказывается всем гражданам РФ, независимо от прикрепления пациента к Учреждению;

(предельные сроки ожидания оказания стоматологической помощи в неотложной форме – не более 2-х часов с момента обращения).

2.4.2. плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное

время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью,

Медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с порядками, а также на основе стандартов медицинской помощи (Приложение 1, раздел 1, п.1.2 «Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Мурманской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов»)

Правила планового посещения врача стоматолога:

- прием пациентов по предварительной записи осуществляется по талонам;
- время ожидания приема специалистом не более 30 минут от времени, указанного в талоне, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной или неотложной помощи другому пациенту, либо пациенту, имеющему право на внеочередное обслуживание;
- сроки ожидания плановой помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий от 12.12.2019 года (Приложение 1, раздел 2, п.2.7)
- объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента **определяется его лечащим врачом;**
- если пациент не может прийти на прием к лечащему врачу в назначенное время, он обязан сообщить об этом по телефону регистратуры не менее, чем за 2 часа до назначенного времени;
- в случае систематического опоздания пациента на более 50 % времени или неявки на прием более 2 раз без уважительной причины, на последующие приемы пациент записывается самостоятельно;
- в случае опоздания на все время приема без уважительной причины, пациент принимается только при наличии свободного времени у врача, при его отсутствии – записывается на прием самостоятельно.

** Основанием для оказания плановой стоматологической помощи вне очереди является обращение гражданина с предъявлением документа, подтверждающего принадлежность его к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством РФ предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.*

При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях, сотрудники регистратуры организуют прием пациента дежурным врачом с последующей записью на плановое лечение.

2.5. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан, законами РФ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006

«Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных услуг» , приказом МЗ МО от 09.01.2017г. №5 «Об утверждении методических рекомендаций по организации предоставления платных медицинских услуг», «Положением о порядке предоставления платных стоматологических услуг в ГОАУЗ «МОСП».

2.6. Социальные услуги по изготовлению и ремонту зубных протезов (льготное зубопротезирование) осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Мурманской области от 22.12.2011 г. № 679-ПП (с дополнениями постановления Правительства Мурманской области от 20.01.2020 г. № 4-ПП).

3. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ПРИЕМ ПАЦИЕНТОВ В ГОАУЗ «МОСП»

3.1. В Учреждении оказывается первичная доврачебная и первично-специализированная медико-санитарная помощь в амбулаторных условиях согласно действующей лицензии и приложениям к ней.

3.2. Информация о порядке записи и график выгрузки талонов на интернет-портал размещены на сайте Учреждения и информационных стендах стоматологических отделений.

3.2.1. Предварительная запись на плановый прием осуществляется:

- по телефону колл-центра, не более чем за 7 рабочих дней;
- 1 раз в 2 недели на региональном интернет-портале www.polarmed.ru;
- путем внесения в лист ожидания в регистратуре стоматологических отделений по месту прикрепления пациента.

3.2.2. Неотложная помощь оказывается:

- ежедневно во всех отделениях, по факту обращения в течении рабочего времени;
- в выходные и праздничные дни - в кабинете неотложной помощи по адресу: г. Мурманск, ул. Героев Североморцев, 56 (тел: 43-44-51) согласно режиму работы кабинета.

3.3. При обращении в Учреждение пациент или его законный представитель обязан предъявить:

- паспорт (свидетельство о рождении ребенка);
- полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета гражданина в системе обязательного пенсионного страхования – при обращении в ГОАУЗ «МОСП» впервые).

3.4. При обращении в Учреждение оформляется амбулаторная карта стоматологического больного или медицинская карта ортодонтического пациента (форма 043-1/у) (далее - медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;

- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность и адрес фактического проживания;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
- серия и номер полиса обязательного медицинского страхования.
- контактные данные (номер телефона).

3.5. Медицинская карта является собственностью Учреждения.

4. ГАРАНТИИ ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Учреждение при оказании всех видов помощи гарантирует:

- безопасность медицинской деятельности, которая обеспечивается строгим соблюдением санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарными правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ медицинских изделий;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание всех видов стоматологической помощи в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, либо государственную аккредитацию, подтверждающее право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- соблюдение при лечении утвержденных Стандартов и Клинических рекомендаций.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор лечебно-профилактического учреждения, а также выбор врача в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст.21,70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; ст.16, Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»);
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций профильных специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется письменно с записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

5.2. Пациент обязан:

- уважительно относиться к медицинским работникам, в общении быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться в назначенное время на прием или заблаговременно предупреждать о невозможности явки на прием к специалистам;
 - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ, удостоверяющий личность.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

6.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление диагноза и оказания медицинской помощи;
- вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

6.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии полости рта, возможных методах лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и рисках во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующую отделением;

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, КОПИЙ, ВЫПИСКИ ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ.

7.1. Справки выдаются лечащим врачом, принимающим участие в обследовании и лечении пациента, при личном обращении пациента на основании записей в медицинской документации, оформляются в произвольной форме с проставлением штампа и печати медицинской организации и заверяются личной печатью врача.

7.2. Копии медицинской документации и выписки из них выдаются пациентам (или их законным представителям) на основании письменного запроса при предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, а также документа, подтверждающего полномочия законного представителя.

7.2.1. Копии медицинских документов изготавливаются методом ксерокопирования, заверяются на последней странице отметкой «копия верна», подтверждаются подписью ответственного работника с указанием должности и даты выдачи копии, а также печатью организации.

7.2.2 Предоставление копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

7.3. Запись о предоставлении справок, выписок, копий медицинских документов вносится в медицинскую документацию.

7.4. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан РФ.

8. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИИ

8.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения учреждения 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения;

- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать объявления и иную информацию на стендах учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации

9.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.