

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ

Автономное учреждение здравоохранения Воронежской области
«Воронежская областная клиническая стоматологическая поликлиника»

ПРИКАЗ

«12» 12 _____ 2021 г.

№ 346

г.Воронеж

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка
для пациентов в АУЗ ВО «ВОКСП»**

Руководствуясь ч.3 ст.27 Федерального Закона РФ от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с целью упорядочения посещений и обеспечения надлежащего поведения пациентов (их законных представителей), посетителей в АУЗ ВО «ВОКСП»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов в АУЗ ВО «ВОКСП» (Приложение №1).
2. Руководителям структурных подразделений:
 - 2.1. Ознакомить персонал с Правилами внутреннего распорядка для пациентов в АУЗ ВО «ВОКСП».
 - 2.2. Разместить Правила внутреннего распорядка для пациентов в АУЗ ВО «ВОКСП» на информационных стендах в корпусах по адресам: ул. Ворошилова д.3 и ул. Ворошилова д.37/39.
3. Начальнику отдела информатики Фазлы М.С. обеспечить размещение данного приказа на официальном сайте АУЗ ВО «ВОКСП».
4. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Королевцеву М.В.

Главный врач



О.А. Покидько

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
в АУЗ ВО «Воронежская областная клиническая стоматологическая
поликлиника»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в АУЗ ВО «Воронежская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (далее Поликлиника) для пациентов (далее — Правила) являются локальным организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок Поликлиники для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Поликлиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Поликлинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права пациента;
- обязанности пациента;
- 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;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах в доступных для пациентов местах, а также на официальном сайте учреждения.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. Поликлиника является медицинской организацией, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь взрослому населению по адресу: г. Воронеж, ул. Ворошилова д.3 и детям по адресу: г. Воронеж, ул. Ворошилова д.37/39.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 03, 103 или 112.

2.3. Запись пациента на амбулаторный приём в Поликлинике осуществляется через регистратуру, в порядке очерёдности, через электронную регистратуру и по телефону.

2.4. До назначенного времени, указанного в талоне на посещение врача, Пациент должен явиться в Поликлинику и обратиться в регистратуру для оформления необходимой документации. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования (для пациентов по линии ОМС).

2.5. Для получения медицинской помощи на дому, для маломобильных групп населения, пациент может вызвать врача с 8-00 до 12-00 по телефону регистратуры 202-75-73 (доб. 1) ул. Ворошилова д.3 и по телефону регистратуры 202-75-74 (доб. 1) ул. Ворошилова д.37/39. Нетранспортабельным пациентам стоматологическая помощь оказывается на дому при наличии соответствующего заключения терапевта или педиатра.

2.6. В регистратуре Поликлиники 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 регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта амбулаторного больного формируется в электронном виде и распечатывается на бумажном носителе.

2.7. Медицинская карта пациента на бумажном носителе является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре 5 лет со дня последнего обращения.

2.8. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет уполномоченным сотрудником Поликлиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

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

2.10. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.11. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом стоматологического профиля и согласованное с пациентом.

2.12. Прием в рентгенологическом кабинете осуществляется по направлению от врача стоматологического профиля с предварительной записью в регистратуре.

3. Права пациентов

3.1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.

3.2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.3. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается

законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

3.4. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

3.5. Пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

4. Обязанности пациентов

4.1. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

4.2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

4.3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

4.4. Пациент обязан:

— соблюдать режим работы Поликлиники;

— соблюдать Правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;

— соблюдать требования пожарной безопасности;

— соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, по эпидемиологическим показаниям находиться в средствах индивидуальной защиты);

— выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

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

— представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к

применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваний;

— проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

— бережно относиться к имуществу Поликлиники;

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

— соблюдать правила запрета курения в общественных местах.

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 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, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством РФ.

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у — для учащихся). Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся средних, специальных и высших учебных заведений, выдается справка установленной формы для освобождения от занятий.

6.3. Листки нетрудоспособности оформляются в электронном виде. Пациентам на руки выдается специальный талон (чек), на котором указывается номер электронного листка нетрудоспособности. Справки учащихся о временной нетрудоспособности выдаются на бумажных носителях и заверяются печатью.

6.4. Пациент/его законный представитель, а так же лицо, указанное в информированных добровольных согласиях имеет право непосредственно

знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. Порядок ознакомления с медицинской документацией и порядок предоставления копий и выписок из нее регламентированы Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.5. При проведении рентгенологического обследования зубо-челюстной системы пациентам в рамках ПГТ, ДМС, государственных контрактов и договоров с юридическими лицами, рентгенографический (радиовизиографический) снимок сохраняется в амбулаторной карте пациента (п. 11,12 ч.1 ст.79 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ). Пациент имеет право получить рентгенографический снимок на руки для ознакомления по заявлению, а также получить медицинское заключение по данному обследованию. При проведении рентгенологического обследования зубо-челюстной системы пациентам на платной основе рентгенографический (радиовизиографический) снимок сохраняется в амбулаторной карте, пациент получает на руки дубликат цифрового снимка. В случае необходимости, снимок на рентгеновской пленке пациент может получить на руки по заявлению на имя главного врача Поликлиники.

6.6. При проведении дополнительного метода обследования на компьютерном томографе на платной основе пациент имеет право получить заключение компьютерной томографии в виде описания и серии послойных снимков на цифровом носителе по стоимости в соответствии с действующим прейскурантом. При оказании данной медицинской услуги по линии ОМС данные компьютерного томографического обследования переносятся только на бумажные носители в виде описания и распечатки снимков и сохраняются в амбулаторной карте пациента. Пациент имеет право получить данные КТ на цифровом носителе и в виде описания с распечаткой снимков на руки по заявлению на имя главного врача Поликлиники.

При проведении компьютерной томографии пациентам, получающим стоматологическое лечение по ДМС, государственным контрактам и договорам с юридическими лицами, данные компьютерной томографии сохраняются в базе данных в рентгенологическом кабинете и выдаются на руки пациентам на цифровом носителе (диске).

7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

7.3. АУЗ ВО «ВОКСП» работает с 8 часов 00 минут до 20 часов 00 минут в будние дни и с 8 часов до 13 часов по субботам. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

7.4. Приём врачей-специалистов осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом АУЗ ВО «ВОКСП». Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на информационном стенде и на официальном сайте поликлиники.

7.5. Начало работы регистратуры — 7 часов 00 минут. Приём вызовов на дом осуществляется с 8-00 до 12-00.

7.6. Режим работы диагностических служб определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования.

7.7. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (графики работы структурных подразделений) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями

7.8. Прием населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема размещена на информационном стенде и на официальном сайте Поликлиники.

8. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

8.1. Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами Поликлиники и решаются путем переговоров. В случае невозможности решения споров путем переговоров, они передаются в судебные органы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.