

**Министерство здравоохранения Хабаровского края
Краевое государственное автономное учреждение здравоохранения
«АМУРСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»
(КГАУЗ «АСП»)**

УТВЕРЖДЕНО:

приказом КГАУЗ «Амурская
стоматологическая поликлиника»

от 31.12.2015 № 216

(в редакции приказа КГАУЗ «АСП»
от 30.12.2016 № 213)

**ПРАВИЛА
ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В УЧРЕЖДЕНИИ**

1. Общая информация

1.1. Настоящие Правила являются организационно – правовым документом КГАУЗ «Амурская стоматологическая поликлиника» (далее – КГАУЗ «АСП»), регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения (далее – Учреждение), порядок записи на прием к врачу стоматологического профиля, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей в КГАУЗ «АСП», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и Учреждением.

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

1.2.1. Федеральным законом от 07.02.1992. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; в том числе ст. 27 ч 3

1.2.3. Федеральный закон от 29.10.2010. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ»;

1.3. Настоящие Правила разработаны с целью реализации предусмотрительных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обеспечения безопасности граждан, а так же медицинского персонала при посещении Учреждения.

1.4. Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение.

1.5. Медицинская помощь в Учреждение пациентам оказывается:

- бесплатно в рамках системы обязательного медицинского страхования. (порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках ТПГГ регламентируются отдельным положением.)

- платно по договорам возмездного оказания медицинских услуг (Порядок и условия регламентируются отдельным положением.)

1.6. Оказание плановой медицинской стоматологической помощи в Учреждении осуществляется: с понедельника по пятницу с 8-00 до 19-00, в субботу с 8-00 до 14-00, воскресенье - выходной день.

1.7. Оказание неотложной помощи пациентам, обратившихся с острой зубной болью, осуществляется ежедневно в часы работы учреждения. Круглосуточное оказание стоматологической помощи при неотложных состояниях оказывается в кабинете неотложной стоматологической помощи по адресу: г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Пендрие, 12 "Городская больница № 7" челюстно-лицевое отделение, тел. 8(4217) 54-00-59 тел. «горячей линии» 8 914 411 5659.

При посещении поликлиники пациенту необходимо при себе иметь следующие документы: паспорт, полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС.

Для детей до 15 лет медицинская помощь оказывается при предъявлении свидетельства о рождении, СНИЛС, полиса обязательного медицинского страхования, документа, удостоверяющего личность (паспорт) законного представителя.

При предоставлении полиса ОМС единого образца в форме пластиковой карты с электронным носителем предъявление документа, удостоверяющего личность, не требуется. Отсутствие страхового полиса и документа, удостоверяющего личность, не является причиной для отказа в медицинской помощи в экстренных случаях, угрожающих жизни больного и при неотложных состояниях.

Пациенты, нуждающиеся в срочной госпитализации (острые одонтогенные воспалительные заболевания челюстно-лицевой области, переломы костей лица), направляются врачом стоматологом-хирургом после совместного осмотра с заведующим отделением в КГБУЗ "Городская больница № 7" в челюстно-лицевое отделение г. Комсомольск-на-Амуре по адресу ул. Пендрие, 12

1.8. На стендах учреждения, официальном сайте учреждения <http://sp-amur.medkhv.ru>, у медицинских регистраторов пациент может получить предварительную информацию о:

- лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- перечне платных медицинских стоматологических услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядке и условиях предоставления медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на территории Хабаровского края;
- медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- медицинских работников, участвующих в предоставлении бесплатных, в рамках ТПГГ медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации

- режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- режиме работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении бесплатных медицинских услуг в рамках ТПГГ;

- адреса и телефонах контролирующих организаций, органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

- правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья

- способах записи на прием

- другую интересующую его информацию

1.9. Учреждение гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

3. Порядок записи на прием к врачам стоматологического профиля

3.1. Предусмотрено несколько вариантов записи на прием к врачу:

- очная запись непосредственно в день обращения осуществляется в регистратуре с 7-30 ежедневно кроме субботы и воскресенья.

- предварительная запись больных на прием к врачу в учреждении осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру, по телефону 999-73, 8 924 405 4938 с 12.00 до 18.00 ежедневно кроме субботы и воскресенья и предусмотрена не более чем на 10 рабочих дней.

-предварительная электронная запись через портал «Государственные услуги РФ» (<http://www.gosuslugi.ru/>). Электронная запись предусмотрена не более, чем на 10 рабочих дней.

- предварительная электронная запись через портал государственных услуг Хабаровского края (<https://uslugi27.ru/>). Электронная запись предусмотрена не более, чем на 10 рабочих дней.

3.2. Ежедневно у регистратуры на стенде и на официальном сайте учреждения размещается информация о количестве талонов к специалистам и графике работы специалистов учреждения .

3.3. Очная запись первичных пациентов на прием к специалистам через регистратуру осуществляется с 07- 30.

3.4. Запись пациентов на прием осуществляется в регистратуре поликлиники при непосредственном присутствии пациента и при наличии всех необходимых (перечисленных выше) документов:

3.6. При первичном обращении в учреждение в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного.

3.7. При оформлении медицинской карты стоматологического больного пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 3.24. настоящих Правил.

3.8. При записи пациента на первичный приём он имеет право выбрать врача-специалиста (при наличии свободных талонов) и удобное для себя время приема.

3.9. При обращении в учреждение в регистратуре (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и время приема.

3.10. Выдача первичных талонов через регистратуру повторным пациентам, уже проходящим курс лечения у врача, не допускается.

3.11. Явка на повторный прием должна обеспечиваться только лечащим врачом до полной санации полости рта пациента.

3.12. В случае несогласия пациента с назначенными ему лечащим врачом сроками ожидания повторной явки, пациент имеет право обратиться в регистратуру.

3.13. Медицинский регистратор обязан направить пациента к заведующему соответствующим структурным подразделением.

3.14. Заведующий отделением имеет право обеспечить пациента талоном на повторный прием с учетом рационального использования времени пациента.

3.15. Не допускается передача талонов на первичный и повторный прием к врачам стоматологического профиля другим лицам.

3.16. В случае невозможности явки на приём к врачу-специалисту (независимо от способа предварительной записи: через портал «Государственные услуги РФ» (<http://www.gosuslugi.ru/>) , через портал государственных услуг Хабаровского края (<https://uslugi27.ru/r> , а также по телефону), пациент обязан накануне визита сообщить о неявке в регистратору учреждения по телефону 999-73, 8 924 405 4938 для реализации талона другому пациенту, ожидающему записи на прием в холле поликлиники.

3.17. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться к регистратору, зав.лечебно-профилактическим отделением, главному врачу.

3.18. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 30 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для нахождения/оформления первичной медицинской документации, оформления согласия на обработку персональных данных.

3.19. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача за 10 минут до приема.

3.20. Прием врача-стоматолога может быть отменен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях горла и дыхательных путей, таких как ангина, ларингит, фарингит. Женщинам следует отказаться от похода к стоматологу в критические дни, с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.

3.21. В случае если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения. Опоздавшие более чем на 5 минут пациенты принимаются в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или переназначается на другое время.

3.22. Если пациент не может прийти в назначенное время повторного посещения (в случае необходимости отмены самого визита) пациент обязан предупредить лечащего врача или медицинских регистраторов по телефонам 999-73 или 8 924 405 4938) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое удобное время для визита.

3.23. Если пациент заблаговременно не предупредил об отмене повторного приема, запись аннулируется. В этом случае пациент записывается на дальнейшее лечение повторно через регистратуру/терминал/официальный сайт Учреждения/телефон.

3.24. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств) Учреждение предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

4. Правила пребывания пациента в учреждении и гарантия получения медицинской помощи

4.1. Пациент обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

4.2. Пациент, который зашел в Учреждение, обязан снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб и надеть бахилы.

4.3. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

4.4. Пациенты и посетители Учреждения должны с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

4.5. Учреждение не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов, а также за вещи, оставленные без присмотра.

4.6. Пациент должен бережно относиться к имуществу учреждения, при обнаружении источников пожара, угрожающих общественной безопасности, должен незамедлительно сообщить об этом персоналу.

4.7. Пациент должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи

4.8. Согласно требованиям Учреждения запрещено:

- появляться в учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях Учреждения;

- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;

- пытаться вынести за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Учреждению;

- вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;

- заниматься любым видом торговли или обмена;

- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц;

- заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений Учреждение имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

4.9. Фото и видеосъемку в Учреждения можно вести только с разрешения администрации Учреждения. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.10. Пациенту рекомендовано:

4.10.1. Не употреблять перед приемом врача-специалиста чеснок и лук.

4.10.2. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

4.10.3. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что снижает эффективность обезболивающих препаратов).

4.11. Пациент должен знать:

4.11.1. За 10 минут до назначенного времени приема необходимо предоставить медицинскому персоналу талон на прием с указанным номером кабинета, фамилии лечащего врача, даты и времени приема.

4.11.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

4.11.3. Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.

4.11.4. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования, компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

4.11.5. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

4.11.6. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту стоматологического больного.

4.11.7. На основании приказа министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья» пациент имеет права знакомиться с медицинской документацией и получать на основании такой документации консультацию других специалистов.

4.11.8. Получать на основании письменного заявления (в течение 10 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья.

4.11.9. Ознакомление с медицинской документацией производится по письменному запросу пациента в кабинете № 13 2 этаж ежедневно с 9-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 12-30.

4.11.10. Амбулаторная карта стоматологического больного является собственностью Учреждения и хранится в Учреждении на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем в архиве Учреждения в течение 5 лет.

4.12. Пациент обязан:

- В первое посещение информировать врача о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для

подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции.

- Заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства.

- Информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

- Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

4.12.1. Время, запланированное на лечение одного пациента, составляет 30 минут. Время лечения может измениться из-за разной степени сложности лечения, что может привести к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

4.12.2. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Учреждений, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

4.12.3. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг Учреждения возможно только после консультации врача Учреждения или прохождении обследования именно в Учреждении.

4.12.4. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта и правил приема медикаментов.

4.12.5. Соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.

5. Гарантии качества оказания медицинской помощи в Учреждении

5.1. Учреждение гарантирует качество оказания медицинской помощи в соответствии с действующим Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.