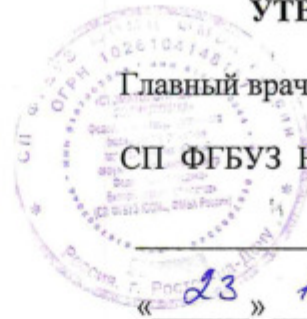


УТВЕРЖДАЮ



Главный врач

СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России

А.Е. Березина

« 23 » 12 20 19 г.

Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в Стоматологической поликлинике Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр «Федерального медико-биологического агентства»

1. Общие положения:

1.1 «Типовые Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» в Стоматологической поликлинике Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр «Федерального медико-биологического агентства» (далее по тексту Правила) разработаны на основании Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ).

1.2 Понятие пациент определено ФЗ: пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.3 Медицинская помощь в Стоматологической поликлинике Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Южный окружной медицинский центр «Федерального медико-биологического агентства» (далее по тексту СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России) оказывается в соответствии с имеющейся лицензией.

1.4 Правила являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим поведение пациента в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, а так же иные вопросы, возникающие между участником правоотношений – пациентом (его законным представителем) и СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и распространяются на все структурные подразделения.

1.5 Правила - это регламент (порядок), права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

1.6 Правила распространяются на всех пациентов, получающих медицинскую помощь в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

1.7 Правила размещаются в доступных для пациентов местах: на информационных стендах первого этажа и на официальном сайте СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

1.8 «Типовые Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг» СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России включают:

1.8.1 порядок обращения;

1.8.2 права и обязанности пациентов;

1.8.3 правила поведения пациентов и их законных представителей в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России;

1.8.4 порядок разрешения конфликтных ситуаций между работниками СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и пациентом;

1.8.5 порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

1.8.6 порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту и другим лицам.

1. 2. **Порядок обращения пациента:**

2.1 В СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России оказывается амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь.

2.2 При обращении за медицинской помощью предъявляются: документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования и СНИЛС.

2.3 Гражданам, не имеющим полиса ОМС (военнослужащим и приравненным к ним категориям, иностранным гражданам), в случае возникновения состояний, представляющих непосредственную угрозу жизни (ст. 32, п.4, подпункт 1 ФЗ) и требующих срочного медицинского вмешательства (острое заболевание, травма) экстренная медицинская помощь оказывается в объеме, необходимом для устранения угрозы жизни и/или снятия острой боли.

После выхода из указанных состояний гражданам, не имеющим полиса ОМС может быть оказана плановая медицинская помощь в соответствии с договором (военнослужащий предъявляет направление войсковой части) или на платной основе.

3. **Порядок принятия пациента на медицинское обслуживание и порядок организации приема пациентов.**

3.1 При необходимости получения первичной медико-санитарной помощи пациент обращается в регистратуру СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, обеспечивающую регистрацию больных на прием к врачу и вызова врача на дом.

3.2 В регистратуре СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством, при обязательном предъявлении паспорта, страхового медицинского полиса, СНИЛС.

3.3 На пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, которая хранится в регистратуре и является документом СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

3.4 Прием пациентов врачами СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России проводится согласно графику. Врач может прервать прием для оказания неотложной помощи пациенту.

3.5 Предварительная запись на прием к врачу осуществляется по телефону, при личном обращении, а так же в электронном виде (через сайт поликлиники).

3.6 Пациент имеет право отказаться от поданной заявки на прием к врачу без объяснения причин, но обязан уведомить об этом регистратуру не позднее, чем за 12 часов до назначенного времени приема. Пациенты не подтвердившие свой прием (по телефону, смс-сообщением, лично) не позднее, чем за 12 часов, могут быть выписаны и на их время записывается другой пациент.

3.7 Оказание медицинской помощи на дому фиксируется в журнале регистрации вызовов, обслуживание осуществляется в день поступления вызова.

3.8 Информацию о времени приема врачей во все дни недели с указанием часов приема, о времени и месте приема населения главным врачом СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и заведующими отделениями, пациент может получить наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, на официальном сайте СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

4. Порядок обращения пациентов в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

4.1 В СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, при получении медицинской помощи в плановом порядке пациент имеет право:

4.1.1 Записаться на прием к врачу, обратиться в регистратуру СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России для получения Талона амбулаторного пациента на прием к врачу. При обращении в регистратуру необходимо предъявить паспорт, полис обязательного медицинского страхования или полис добровольного медицинского страхования, СНИЛС;

4.1.2 Получение и выдача Талона амбулаторного пациента гражданам, не прикрепленным к СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, согласуется с администрацией поликлиники.

4.3 В оформлении Талона амбулаторного пациента отказывают в следующих случаях:

4.3.1 Гражданам, не прикрепленным на медицинское обслуживание к СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России в установленном порядке;

4.3.2 гражданам, не имеющим полис добровольного медицинского страхования;

4.3.3 отсутствие врача, требуемого пациентом, по уважительной причине.

4.4 Пациенту для получения медицинской услуги необходимо явиться на прием ко времени, указанному в Талоне амбулаторного пациента. Медицинские регистраторы напоминают пациентам за 24 часа о предстоящем приеме в телефонном режиме, либо смс-оповещением.

4.5 Пациенты без записи, без оформленного Талона амбулаторного пациента принимаются по согласованию с врачом. В этом случае пациенты первичного

приема (первичные больные) имеют приоритет перед пациентами, пришедшими повторно.

4.6 Медицинская карта стоматологического больного является собственностью СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и хранится в регистратуре.

4.7 Медицинская карта стоматологического больного не выдается на руки пациенту, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой.

4.8 Самостоятельный вынос медицинской карты стоматологического больного из СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России без согласования с руководством СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России запрещается!

4.9 Информация о графике работы врачей, графике дежурств в праздничные дни, номер кабинета приема врача, располагается в фойе СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

5. Права и обязанности пациента.

5.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчением боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковые не препятствуют диагностическому процессу;
- перевод к другому лечащему врачу с учетом согласия соответствующего врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, а так же должностным лицам вышестоящей организации 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 так же на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5.2 Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать «Типовые Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг»;
- бережно относиться к имуществу СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России.

5.3 Общие правила поведения пациентов и посетителей включают в себя правила о том, что в помещениях СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и его структурных подразделениях запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в помещении СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и пациентом.

6.1 В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, главному врачу СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд, в порядке, установленном действующем законодательством.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациентов.

7.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России. 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 так же о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2 В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в удовлетворительном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.3 В случае отказа родственников пациента от получения информации о состоянии здоровья ребенка делается соответствующая запись в медицинской документации.

7.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. Информация о платных медицинских услугах.

8.1 Пациенты имеют право на получение платных медицинских услуг, предоставляемых по их желанию при оказании медицинской помощи.

8.2 Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.3 При оказании платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи, утвержденные в установленном порядке, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.4 Основания для оказания платных медицинских услуг в СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА определены Положением (п 2.4.1.).

8.5 Тарифы на платные медицинские услуги утверждаются Федеральным медико-биологическим агентством.

8.6 Платные медицинские услуги оказываются в соответствии с имеющейся лицензией на медицинскую деятельность.

8.7 Платные медицинские услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом письменно, предварительно.

8.8 Отношения между СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА и пациентом (законным представителем) в части, не регулируются настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

8.9 Информация о платных медицинских услугах размещается в доступном для пациентов месте – фойе СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА России и на официальном сайте СП ФГБУЗ ЮОМЦ ФМБА.

8.10 Пациенты, нарушившие настоящие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.