

Согласовано

Председатель ПК
ГБУЗ «Новокубанская
стоматологическая поликлиника» МЗ КК
Т.Л.Амирова



Утверждаю
Главный врач
ГБУЗ «Новокубанская
стоматологическая поликлиника» МЗ КК
С.И.Согомонян



**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
ГБУЗ «Новокубанская стоматологическая поликлиника» МЗ КК**

1. Общие положения правил.

Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Новокубанская стоматологическая поликлиника» МЗ КК (далее Учреждение) для пациентов (далее - Правила) являются 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 Учреждением.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения, и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, 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 Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- 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;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Предоставление медицинских услуг населению осуществляется на основании лицензии:

2.1.1. На осуществление медицинской деятельности:

- Статус лицензии: действует;
- Регистрационный номер лицензии: ЛО41-01126-23/00338279;
- Дата предоставления лицензии: 26.12.2019;
- Лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Краснодарского края.

2.1.3. Предварительная запись в Учреждение осуществляется по телефону 8(86195)4-18-34, либо через Интернет на сайте Учреждения <https://nkubstpol.ru> в разделе «Для пациентов» размещена инструкция «Как записаться на прием к врачу через Интернет».

2.1.4. Для получения стоматологической помощи Пациент обращается в регистратуру Учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и страхового полис. В регистратуре Учреждения 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 прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медрегистратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой

Отечественной войны и ветеранов боевых действий, участников ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции, граждан, получивших или перенесших лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалидов вследствие Чернобыльской катастрофы. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.3. Приём населения ведётся по адресам:

- Поликлиника: 352240, Российская Федерация, г. Новокубанск, Краснодарского края, ул.Лермонтова, д. 39;
- Стоматологический кабинет ст. Бесскорбная: 352200, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, ст. Бесскорбная, ул. Ленина, д. 243;
- Стоматологический кабинет ст. Прочноокопская: 352235, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, ст. Прочноокопская, ул. Ленина, д. 92;
- Стоматологический кабинет ст-ца Советской: 352230, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, ст-ца Советская, ул. Первомайская, д. 14/1;
- Стоматологический кабинет п. Прогресс: 352212, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, п. Прогресс, ул. Мечникова, 7;
- Стоматологический кабинет п. Глубокий: 352207, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, п. Глубокий, ул. Чехова, дом № 16;
- Стоматологический кабинет п. Восход: 352213, Россия, Краснодарский край, Новокубанский район, п.Восход, ул. Школьная, д. 1/1, нежилое помещение 1 этажа №10
- Стоматологический кабинет п. Прикубанский: 352203, Российская Федерация, Краснодарский край, Новокубанский район, п. Прикубанский, ул. Школьная, № 1/3.
- Стоматологический кабинет п. РосНИИТиМ: 352243, Россия, Краснодарский край, г. Новокубанск, ул. Ленинградская, д. 22, литер Л, нежилые помещения 1 этажа №№ 4, 5, 6

2.3.1. Приём в Учреждении осуществляется в день обращения при наличии талонов в регистратуре. На повторный приём пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

Время работы Учреждения (по адресу г. Новокубанск, ул.Лермонтова, д. 39):

В будние дни (с понедельника по пятницу):

- начало работы – 07 ч.00 мин.,
- окончание работы – 20 ч.00 мин;
- прием пациентов с 08 ч. 00 мин. до 19 ч. 40 мин.

В выходные (суббота, воскресенье) и праздничные дни:

- начало работы – 08 ч.30 мин.,
- окончание работы – 16 ч.00 мин,
- прием пациентов с 9 ч.00 мин. до 15 ч.00 мин.

Приём в поликлинике врачами ортопедического кабинета, детского кабинета организован в две смены.

В субботу, воскресенье – прием в одну смену, одного врача, для оказания экстренной стоматологической помощи населению. Приём осуществляется без предварительной записи в день обращения.

Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения и на сайте Учреждения в сети Интернет <https://nkubstpol.ru/patients/raspisaniye-priyema> (Главная страница – переход Пациентам/Расписание приема).

Необходимо уточнять наличие специалиста в день посещения в регистратуре по телефону 8(86195) 4-18-34.

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан: оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и страхового полиса.

Для оказания медицинских услуг детям необходимо: присутствие представителя ребенка, оформление амбулаторной карты в регистратуре с предъявлением свидетельства о рождении и страхового полиса.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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

- 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором 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 лицам в соответствии с законодательством либо доверенности, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством Российской Федерации;

- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Согомонян Светлане Илларионовне, номер телефона: (86195) 3-02-12, адрес электронной почты: nvk_stomatolog@mail.ru, либо заведующим отделениями телефон (86195) 3-02-52:

- Хохлова Анна Олеговна, заведующая лечебно - профилактическим отделением;
- Мамиконян Алина Андреевна, заведующая лечебно - профилактическим отделением.

При этом следует получить подпись главного врача либо заведующего лечебным отделением с указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 обращений 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. В исключительных случаях, Учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и 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, супруге, 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. 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 справок удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.

6.4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

8.1. Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической стоматологической помощи.

8.2. Платные услуги населению в Учреждении осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

8.4. Учреждение оказывает платные услуги согласно Тарифов на платные медицинские услуги, утвержденных муниципальным образованием Новокубанский район

8.5. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками учреждения, имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

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

8.7. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.8. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.

8.9. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.