



## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка и поведения для пациентов СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №3»**

### **1. Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утверждёнными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника №3».

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и её должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (регистратура, информационный стенд). Информация о месте нахождения правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

### **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. В целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства и в соответствии с прикреплением полиса Обязательного Медицинского Страхования.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике. Для получения медицинской помощи на дому маломобильной категории граждан, при острых заболеваниях или обострении хронических стоматологических заболеваний врач-стоматолог вызывается на дом участковым врачом.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис.

**Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**

2.5. Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет медрегистратором или медицинской сестрой.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

2.6. Организация предварительной записи больных на приём к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их непосредственном обращении по направлению врача дежурного кабинета или другого врача-стоматолога. Вопрос о необходимости экстренной консультации решается врачом дежурного кабинета или лечащим врачом – стоматологом.

2.7. Предварительная запись к врачу-пародонтологу осуществляется один раз в месяц 20-24 числа.

2.7. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом, его заместителем, пациент может получить в регистратуре поликлиники, на информационном стенде перед регистратурой, на сайте поликлиники.

2.8. В день приёма перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приёме врачу или медсестре.

**В случае отсутствия документов, пациенту оказывается только неотложная помощь!**

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по Здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

### **3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об основах охраны здоровья граждан» от 21.11.2011г. №323-ФЗ.

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников 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 медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- переход к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (главного врача) или руководителя соответствующего структурного подразделения (заведующей отделением) при согласии другого врача;
- 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 РФ;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания, а также предписания медицинского персонала, касающиеся правил поведения в поликлинике. Избегать самовольного посещения медицинских кабинетов, в которых не оказывается медицинская помощь конкретному пациенту, а также не допускать самостоятельного перемещения по медицинскому кабинету без разрешения лечащего врача либо другого медицинского персонала;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: ( вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

## 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определён в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приёма граждан или обратиться к администрации поликлиники письменно.

4.2. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнал личного приёма граждан. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, 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 даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособным, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение – супругу (-ге), а при его (её) 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 документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Р.Ф.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся и студентов высших и средних учебных заведений), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинских документах, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы, выдаётся справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в страховом столе поликлиники (касса поликлиники, 2-й этаж).

## **7. График работы поликлиники и её должностных лиц**

7.1. График работы поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и утверждён Комитетом по здравоохранению Санкт-Петербурга.

7.2. Режим работы поликлиники и ей 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 и время приёма должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливается главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала поликлиники и по согласованию с профсоюзовыми органами. График и режим работы утверждается главным врачом.

7.4. Приём населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в регистратуре на стенде рядом с регистратурой, на сайте поликлиники [www.gsp3.ru](http://www.gsp3.ru)

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №3», распоряжением Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга от 04.04.2005г. №112-р «О порядке предоставления платных медицинских услуг», а также Законодательством Российской Федерации.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учётом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационном стенде отделения платных услуг и на сайте поликлиники [www.gsp3.ru](http://www.gsp3.ru).

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.5. Расчёты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.6. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №3» категорически запрещена!

8.7. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.**