

ПРАВИЛА **внутреннего распорядка для пациентов бюджетного учреждения** **здравоохранения Вологодской области «Вологодская городская** **стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) для пациентов Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Вологодская городская стоматологическая поликлиника» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача БУЗ ВО «ВГСП» и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 2 мая 2006г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 «О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг»;

приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»;

приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 786н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

приказ Минздрава России от 13.11.2012 № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями»;

приказ Минздрава России от 09.06.2020 № 560н «Об утверждении Правил проведения рентгенологических исследований»;

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

порядок обращения пациента в Учреждение;

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;

порядок выдачи листов нетрудоспособности;

график работы Учреждения и порядок приема граждан главным врачом БУЗ ВО «ВГСП», заместителем главного врача по медицинской части, заведующим отделением;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Учреждении при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Учреждения <https://med-p-buzvovgsp-vologda-r19.gosweb.gosuslugi.ru/> в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Запись пациента на амбулаторный прием в Учреждение осуществляется путем: электронной записи через Интернет (ЕПГУ – единый портал государственных услуг, РПГУ – региональный портал государственных услуг), с использованием инфомата, по телефону кол-центра или при личном обращении в регистратуру.

Для записи на прием необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность, доверенность или иной документ подтверждающий право представлять интересы пациента (в случае представлении интересов несовершеннолетних или недееспособных), иной документ, подтверждающий представление лица, чьи интересы представляются полис ОМС и СНИЛС.

2.2. В регистратуре Учреждения при первичном обращении оформляется медицинская карта, 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, свидетельство о рождении или иной

документ), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, должность, номер телефона для связи.

2.2.1. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в Учреждение за 15 минут до начала приёма для оформления необходимых документов: амбулаторная карта, договор возмездного оказания услуг, анкета о состоянии здоровья пациента, информированное добровольное согласие, согласие на обработку персональных данных.

2.2.2. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Учреждения.

2.2.3. В соответствии с Приказом Минздрава России от 03.08.2023 №408 «Об утверждении Перечня документов, образующихся в деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации и подведомственных ему организаций, с указанием сроков хранения» медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре 25 лет со дня последнего обращения, 50 лет в медицинской информационной системе.

2.3. Граждане обслуживаются в медицинской организации в порядке очереди, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством после предоставления документа, подтверждающего такое право.

2.4. В случае опоздания пациента на прием, врач выполняет объем работы, возможный за оставшееся время, либо назначает опоздавшего на повторный прием.

2.4.1. В случае возможного нарушения времени приема (сложный клинический случай, оказание неотложной помощи пациенту) врач обязан известить об этом пациента, ожидающего прием.

2.4.2 Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется врачом-специалистом согласно клиническим рекомендациям, стандартам оказания медицинской помощи и по показаниям.

2.4.3 Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом-стоматологом.

2.4.4. Учреждение оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.4.5. Для обеспечения комфортного и безопасного нахождения всех людей в Учреждении, пациента, записанного на прием, может сопровождать (ожидать) не более чем один человек.

2.5. Прием в рентгенологическом кабинете осуществляется по направлению врача-специалиста.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке записи на прием к врачам-специалистам, на диагностические исследования, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующим отделением пациент может получить в регистратуре Учреждения в устной форме, на информационных стендах, расположенных в холле Учреждения и на официальном сайте поликлиники:

<https://med-p-buzvovgsp-vologda-r19.gosweb.gosuslugi.ru/>.

2.7. В случае наличия у пациента клинической ситуации, которую не может решить врач-специалист поликлиники в силу отсутствия необходимого оборудования, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, невозможности провести лечебно-диагностические мероприятия без предварительного обследования у врача-специалиста смежной специальности, иных сложившихся в конкретной ситуации условий, врач выдает направление формы № 057/у-04 с указанием медицинского учреждения, куда направляется пациент.

2.8. При обращении в Учреждение лица с ограничением жизнедеятельности меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуги (сопровождение) осуществляется работниками учреждения.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Территориальной 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.

3.2 Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;

- установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;

- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и сопровождающих его лиц в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

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

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или)

медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

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;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.5. Пациент обязан:

заботиться о сохранении своего здоровья;

соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;

уважительно относиться к медицинскому персоналу Учреждения;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Учреждения;

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам

соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;

немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в Учреждении.

3.6. Пациентам запрещается:

проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих.

проносить в Учреждение крупногабаритные предметы, такие как коляски, велосипеды, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и прочие, которые могут затруднить передвижение или создать иные неудобства для других пациентов и персонала.

курить в Учреждении и на территории, прилегающей к Учреждению (в радиусе 15 метров), в соответствии с требованиями законодательства о запрете курения в общественных местах.

громко разговаривать, шуметь, вести себя вызывающе или агрессивно, чтобы не нарушать покой других пациентов и работников Учреждения.

оставлять малолетних детей без присмотра, так как это может привести к несчастным случаям и необходимости оказания неотложной помощи.

выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления, чтобы обеспечить сохранность медицинской документации и защиту персональных данных пациентов.

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, так как это нарушает порядок ведения медицинской документации и права других пациентов на доступ к информации.

размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения, чтобы избежать несанкционированной рекламы и поддержания порядка.

находиться в лечебных помещениях Учреждения в верхней одежде и обуви без бахил, чтобы поддерживать санитарно-гигиенические стандарты и предотвращать распространение инфекций.

проходить в Учреждение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением или с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, что может создать угрозу безопасности и здоровью других пациентов и персонала.

3.7. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил внутреннего распорядка в соответствии со ст. 70 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.8. Учреждение оставляет за собой право отказать в оказании медицинских услуг в определённых случаях, при условии, что жизни пациента не угрожает непосредственная опасность. К таким случаям относятся:

грубое нарушение пациентом условий договора или порядка пребывания в помещении Учреждения;

появление посетителя с признаками алкогольного или наркотического опьянения;

неадекватное поведение, которое может создать угрозу безопасности для персонала или других пациентов;

другие нарушения, которые могут препятствовать оказанию качественных

медицинских услуг.

Все отказы в лечении и причины таких отказов обязательно фиксируются в медицинской документации с соблюдением требований законодательства о защите персональных данных.

Отказ в оказании медицинской помощи не допускается в случаях, когда пациенту требуется неотложная помощь или его жизни угрожает опасность. В таких ситуациях Учреждение обязано оказать необходимую медицинскую помощь в полном объеме.

Если пациенту не угрожает опасность для жизни и ситуация не требует оперативного вмешательства, отказ в предоставлении медицинских услуг должен быть обоснован и документирован. В таких случаях Учреждение обязано предоставить пациенту письменное объяснение причин отказа, а также рекомендации по дальнейшим действиям и возможным альтернативным вариантам получения медицинской помощи.

В случае возникновения спорных ситуаций Учреждение обязуется действовать в соответствии с действующим законодательством и профессиональными стандартами, обеспечивая защиту прав и интересов всех сторон. Для минимизации рисков и предотвращения возможных юридических последствий Учреждение может привлекать независимых экспертов или комиссии для оценки ситуации и принятия решений.

4. Порядок проведения фото и видеосъемки в медицинском учреждении пациентом (законными представителями пациента)

4.1. О каждом факте фото и видеосъемки пациентом (законными представителями пациента) в БУЗ ВО «ВГСП» заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделений, сотрудниками, ответственными лицами должен быть оповещен руководитель медицинского учреждения.

4.2. Фото и видеосъемка пациентом (законными представителями пациента) в БУЗ ВО «ВГСП» может быть осуществлена только по согласованию с руководителем медицинского учреждения.

4.3. Фото и видеосъемка пациентом (законными представителями пациента) в медицинском учреждении может быть осуществлена только при соблюдении требований законодательства об охране здоровья граждан, законодательства о персональных данных, установленных законодательством требований к охране изображения гражданина, настоящих Правил и иных установленных требований.

4.4. Обязательным условием для осуществления фото и видеосъемки пациентом (законными представителями пациента) является контроль её осуществления лицом ответственным, за техническое обеспечение, организацию проведения фото и видеосъемки и за работу с полученными материалами в результате проведения фото и видеосъемки в БУЗ ВО «ВГСП».

4.5. Пациенту разрешается вести видеосъемку собственного визита к врачу, при условии получения письменного согласия от всех субъектов, чьи изображения фиксируются (пациенты, медицинский персонал).

4.5. В случае не соблюдения требований и условий, указанных в пунктах 4.2, 4.3. и 4.4. проведение фото и видеосъёмки в медицинском учреждении пациентом (законными представителями пациента) не допускается.

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к заведующему отделением, в котором оказывалась медицинская помощь, к заместителю главного врача по медицинской части, к главному врачу Учреждения.

5.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Учреждения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если не оговорены иные условия предоставления ответа.

Ответ на письменную претензию, связанную с качеством оказания медицинской помощи, на которую распространяются гарантийные обязательства, должен быть рассмотрен медицинским учреждением (исполнителем) в течение 10 дней со дня её получения. Этот срок может быть продлён в зависимости от характера претензии и специфики спора, при этом потребитель должен быть уведомлен о продлении срока рассмотрения.

5.3. 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.

5.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Каждый гражданин имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Учреждении информацию о состоянии своего здоровья, в том

числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.

6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации утверждается Приказ Минздрава России от 14.09.2020 N 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»;

7.2. Справки и медицинские заключения выдаются пациентам на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в медицинскую организацию при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7.3. Справки на бумажном носителе оформляются с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью медицинской организации, на которой идентифицируется полное наименование медицинской организации в соответствии с учредительными документами.

8. Порядок выдачи листов нетрудоспособности

8.1. Порядок выдачи листов нетрудоспособности регламентируется Приказ Минздрава России от 23.11.2021 N 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листов нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листов нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»

8.2. Документами, подтверждающими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности либо сформированный (с письменного согласия пациента) в форме электронного документа или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются

записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

9. График работы поликлиники и ее должностных лиц

9.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц доступна для ознакомления на информационных стендах в холле учреждения и на официальном сайте учреждения <https://med-p-buzvovgsp-vologda-r19.gosweb.gosuslugi.ru/>

9.2. Прием населения (пациентов или их законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующим отделением, осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема администрацией Учреждения расположена на информационных стендах и на официальном сайте учреждения <https://med-p-buzvovgsp-vologda-r19.gosweb.gosuslugi.ru/>.

10. Порядок оказания платных услуг

10.1. Учреждение, участвующее в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

10.1.1. На иных условиях, чем предусмотрено Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

10.1.2. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

10.1.3. При самостоятельном обращении пациента за получением платных медицинских услуг.

10.2. 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.

10.3. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

10.4. Порядок предоставления платных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании

утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006».

10.5. Оказание платных услуг в Учреждении производится на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг, после ознакомления гражданина с перечнем предоставляемых услуг в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Вологодской области, в письменной форме.

10.6. Оплата услуг производится в регистратуре Учреждения на основании записи в медицинской документации пациента об объеме оказанных услуг и в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен на платные стоматологические услуги.

10.7. Правила внутреннего распорядка для пациентов утвержденные приказом от 28.02.2019 № 65 признать утратившими силу.