

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач МБУЗ
«Стоматологическая
поликлиника №1»
г. Новочеркасск
_____ Е.В. Примак
«11» января 2019г.

Положение
о порядке и условиях предоставления бесплатной
медицинской помощи в соответствии с Территориальной
программой государственных гарантий гражданам на
территории Ростовской области при обращении в МБУЗ
«Стоматологическая поликлиника №1» г. Новочеркасск,
пр. Платовский,86

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», «О медицинском страховании граждан в РФ», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, с учётом действующих порядков оказания медицинской стоматологической помощи взрослому и детскому населению, утверждены приказом главного врача.

1.2 МБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией.

1.3 Настоящие Правила оказания медицинской помощи в МБУЗ «СП №1» разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обязательны для всех пациентов и посетителей.

2. Правила оказания медицинской помощи включают.

2.1 Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.2 Порядок предварительной записи на прием к врачу-ортодонт.

2.3 Правила предварительной самозаписи на прием к врачу.

2.4 Права, обязанности пациента.

2.5 Права, обязанности врача.

2.6 Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом.

2.7 Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

2.8 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.

2.9 Режим работы поликлиники и её должностных лиц.

2.10 Информацию о платных медицинских услугах.

2.1 Порядок обращения пациентов в поликлинику.

2.1.1 Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования в рамках Территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью в Ростовской области.

2.1.2 Поликлиника оказывает гражданам медицинскую помощь на возмездной основе, согласно Положения платных стоматологических услуг.

2.1.3 При необходимости оказания стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру. В поликлинике существуют следующие виды записей на приём к врачу: по обращению пациента в регистратуру, запись по сети Интернет, по телефону, так же имеется предварительная самозапись.

2.1.4 При первичном обращении пациент получает талон к врачу на лечение, который дает ему право на завершение лечения у этого врача. Врач выдает пациенту на следующие посещения повторный талон с учетом своей загруженности.

При наличии у пациента состояния связанного с оказанием ему неотложной помощи («острая боль»; кровотечение и т.д.) регистратор выдает разовый талон на оказание неотложной помощи. После этого для продолжения лечения пациент обязан обратиться в регистратуру для получения постоянного талона.

2.1.5 Инвалиды имеют право на внеочередное получение талонов в регистратуре.

2.1.6 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить в регистратуру документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис, СНИЛС.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса. Приём пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или его законного представителя (ФЗ №323 от 21.11.2011г.)

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

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

2.1.7 Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачам, записи по сети Интернет, времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационном стенде и на сайте поликлиники.

2.1.8 При записи на оказание плановой стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания в течение 60 минут.

2.1.9 Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных согласно порядка, установленного Министерством здравоохранения Ростовской области.

2.2 Порядок записи на прием к врачу-ортодонт

2.2.1 Предварительная запись к врачу-ортодонт проводится в регистратуре с 7.30 во вторую и последнюю субботу каждого месяца по обращению.

2.3 Порядок записи пациентов на прием к врачу терапевтического отделения

2.3.1 Порядок записи пациентов на прием к врачу по сети интернет на сайте <https://zapisnapriemrostov.ru//>

- Настоящее положение определяет порядок записи пациентов с целью обеспечения удобства в плане ликвидации очередей в регистратуре, достижение удовлетворения потребности населения в выборе конкретного врача, даты и времени его посещения.
- Запись через Интернет проводится ежедневно на неделю вперед.
- На сайте выкладывается информация о том, что пациент, записавшийся по Интернету, должен за день до посещения врача подтвердить в телефонном режиме запись на прием к врачу по телефону 24-65-50, сообщив свой контактный телефон. Если посещение врача запланировано на понедельник, то согласование должно осуществляться в субботу до 12.00. Согласование на вторник-пятницу производится с 8.00 до 17.00 в день, предшествующий дню приема.
- Регистратор в журнале согласования (подтверждения) записи пациентов через Интернет производит запись, подтверждающую звонок пациента, забронировавшего талон и записывает его контактный телефон.
- Бронь на запись к врачу аннулируется в случае отсутствия подтверждения или несвоевременного подтверждения бронирования по телефону 24-65-50
- Аннулированный талон выкладывается в общую очередь при записи по обращаемости.
- Расписание талонов для записи через Интернет составляет заведующий отделением еженедельно.

- Пациент, записавшийся через Интернет, является на прием за 15 минут до назначенного времени для оформления документов в регистратуре, имея при себе паспорт, полис, СНИЛС
- Контактный телефон регистратуры: 8(8635)24-65-50.

2.3.2 Порядок предварительной самозаписи на прием к врачу на неделю вперед через терминал самозаписи в МБУЗ «СП №1» г. Новочеркаска.

1. Предварительная самозапись через терминал производится ежедневно на неделю вперед.
2. Пациенту необходимо внести в соответствующие графы на терминале следующие сведения: № медицинского полиса, номер паспорта без серии, телефон для связи (без «8») и выбрать врача и дату приема.
3. Распечатать талон на прием к врачу.
4. В день приема, указанный в талоне, явиться в регистратуру за 20 мин. до начала приема врача для оформления документов, имея при себе: талон, распечатанный через терминал; паспорт гражданина РФ или иной документ удостоверяющий личность, предусмотренный законодательством РФ; медицинский полис; СНИЛС; свидетельство о рождении (для ребенка). Оформление документов в регистратуре производится в порядке очереди.
5. В случае несвоевременной явки в регистратуру талон будет выдан очередному пациенту.
6. В случае невозможности явки на прием в указанный день пациент обязан заблаговременно предупредить об этом регистратора по тел. 24-65-50 (звонки все фиксируются).

2.3.3 Запись по обращаемости осуществляется в регистратуре с 7-00 утра на текущий день.

2.3.4 Запись по телефону осуществляется после 10-00 при наличии оставшихся талонов на текущий день.

2.4 Права и обязанности пациентов.

При обращении за медицинской стоматологической помощью и её получении пациент **имеет право на:**

- 2.4.1 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 2.4.2 получение медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию, а также в рамках добровольного медицинского страхования и на возмездной основе;
- 2.4.3 информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2.4.4 обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям; проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- 2.4.5 облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- 2.4.6 перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники при согласии этого врача;
- 2.4.7 добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 2.4.8 отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от

- госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 2.4.9 обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 2.4.10 сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 2.4.11 получение в доступной для пациента 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;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов.

Пациент обязан:

- 2.4.12 соблюдать режим работы поликлиники, правила оказания медицинской помощи в МБУЗ «СП №1»;
- 2.4.13 своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 2.4.14 являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- 2.4.15 своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 2.4.16 сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 2.4.17 информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- 2.4.18 соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- 2.4.19 подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- 2.4.20 подписать договор на оказание платных медицинских услуг;
- 2.4.21 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 2.4.22 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 2.4.23 немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 2.4.24 уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи, не допускать злоупотребления правом (оскорбительное отношение к медицинскому персоналу);
- 2.4.25 уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством;
- 2.4.26 бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- 2.4.27 при посещении медицинских кабинетов рекомендовано надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

2.5 Обязанности и права лечащегося врача.

2.5.1 **На лечащего врача** возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в МБУЗ «СП №1»

2.5.2 Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

2.5.3 Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

2.5.4 Лечащий врач по согласованию с главным врачом поликлиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

На территории поликлиники запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- приводить с собой животных;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- выносить из поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;
- помешать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в поликлинике в верхней одежде и грязной обуви;
- потреблять пищу в коридорах, помещениях;
- курить во всех помещениях и территории поликлиники.

Запрещается доступ в здание поликлиники лицам с агрессивным поведением. В случаях их выявления они удаляются сотрудниками правоохранительных органов.

2.6 Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

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

2.6.1 В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники в устной или письменной форме, согласно графику приёма граждан. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией поликлиники.

2.6.2 При личном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения пациента. В

случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно, о чём делается запись в регистрационной карте обращения.

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

2.6.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.6.5 Пациент в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

2.6.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2.6.7 Письменное обращение в администрацию поликлиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

2.6.8 Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

2.7 Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

2.7.1 Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

2.7.2 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. Информация 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.

2.7.3 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу (ге), а при его (её) отсутствии - близким родственникам.

2.7.4 Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в поликлинику личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

2.8 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную

нетрудоспособность, медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы, счетов.

2.8.1.Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством Здравоохранения РФ - Приказ МЗСР от 29.06.2011г.№624н «Об утверждении порядка выдачи листков нетрудоспособности», приказ МЗСР от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

2.8.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка учащегося.

2.8.3 Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра пациента и подтверждаются обосновывающей диагнозом записью в амбулаторной карте стоматологического больного. Листки нетрудоспособности заверяются печатью поликлиники.

2.8.4 В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка. Справки оформляются с проставлением штампа поликлиники, подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью поликлиники.

2.8.5 Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники. Заключения заверяются личными печатями врачей-специалистов и печатью поликлиники, в оттиске которой должно быть идентифицировано полное наименование организации, соответствующее наименованию, указанному в уставе.

2.8.6 Бухгалтерией поликлиники пациентам по обращению выдаются справки об оплате медицинских услуг в налоговые органы РФ, счета на оплату оказанных услуг сторонними организациями в трёхдневный срок.

2.9 Режим работы поликлиники и её должностных лиц, контактная информация.

Режим работы поликлиники:

В будние дни регистратура с 07.00 до 19.30, суббота с 08. до 13.30

Прием врачей с 08.00 до 19.30 по расписанию, суббота с 08.00 до 13.30

Приём граждан главным врачом:

вторник с 16.00 ч. до 17.00 ч. еженедельно, т. 22-07-32

Приём граждан заведующими отделениями ежедневно, согласно графику на стенде поликлиники.

т. 24-65-50 (терапевтическое отделение)

т. 24-15-54 (ортопедическое отделение)

Наши адреса и контактная информация: г. Новочеркасск, пр. Платовский, 86.

Регистратура - 24-65-50, главный врач - 22-07-32
E-mail: stom1@novoch.ru

Управление здравоохранения Администрации г. Новочеркаска

ул. Дворцовая, 5 т. 24-14-76, т/ф 24-05-10

Начальник управления здравоохранения 24-14-45

Территориальный орган Росздравнадзора по Ростовской области

-Адрес: 344037 г. Ростов-на-Дону, ул. Ченцова 71/63 «б»

-Электронный адрес: info@reg61.roszdravnadzor.ru/

Многоканальный телефон: (863)286-98-11

Факс (863)286-98-17

Приёмная (863)286-98-16

2.10 Информация об оказании платных стоматологических услуг.

2.10.1 Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг МБУЗ «СП№1».

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

2.10.3 Информация о правилах предоставлении платных медицинских услуг находится на информационном стенде и на сайте поликлиники.