

«УТВЕРЖДАЮ»

Н.В.ЯКОВЕНКО

И.о.главного врача ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ»

11 января 2016 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1 Правила внутреннего распорядка ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника № 37 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее Поликлиника) 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 Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, 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 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ».

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на странице Поликлиники в сети Интернет <http://mosgorzdrav.ru/dsp37>.

1.6 При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в Поликлинику.
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории Поликлиники.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.
- Правила оказания платных медицинских услуг.
- Ответственность за нарушение Правил.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ:

2.1. Запись на прием к врачам-стоматологам детским, зубным врачам, врачам-стоматологам хирургам осуществляется при наличии действующего полиса ОМС г. Москвы или полиса ОМС нового образца, выданного на территории Российской Федерации.

- При личном обращении в регистратуру с 8:30 до 19:00 час., пятница до 18.00 часов, суббота с 9.00 до 15.00 час. Для оформления карты необходимы: полис ОМС, паспорт одного из родителей и свидетельство о рождении ребенка (до 14 лет), после 14 лет паспорт ребенка и полис ОМС.

- Через ИНФОМАТы, установленные в холлах любого медицинского учреждения города Москвы. (Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 г № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде»)

- Через единую телефонную службу call-центра (495) 539-30-00

- Через Портал государственных и муниципальных услуг города Москвы: <http://pgu.mos.ru>, (раздел «Запись на прием»)

- Через ЕМИАС (Государственная единая медицинская информационно-аналитическая система города Москвы). Дополнительная информация о системе записи к врачам расположена на сайте ЕМИАС

- С помощью мобильных приложений ЕМИАС для платформы iOS и для платформы Android

2.1.1 Запись на первичный приём к врачам – ортодонтам осуществляется только в регистратуре Поликлиники, в часы её работы с 8:30 до 19:00 час., пятница до 18.00 часов, суббота с 9.00 до 15.00 час.

2.1.2 Запись на повторный приём ко всем специалистам осуществляется непосредственно врачом специалистом.

Перед посещением врача 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 страхового медицинского полиса, наименование страховой медицинской организации.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается и переносится в кабинет регистратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди. В соответствии с Приказом Департамента здравоохранения г. Москвы и Московского городского ФОМС от 11 октября 2010 г. N 1794/130 “Об утверждении Порядка и условий предоставления медицинской помощи по Московской городской программе ОМС” граждане, застрахованные по ОМС в г. Москве, получают медицинскую помощь при предъявлении полиса ОМС, а при первичном обращении в лечебно-профилактическое учреждение кроме полиса ОМС необходимо предъявить паспорт одного из родителей и свидетельство о рождении ребенка (до 14 лет), после 14 лет паспорт ребенка и полис ОМС.

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 адресу: 109382 г. Москва, ул. Судакова дом 8

2.3.1 Пациенты с острой зубной болью принимаются в день обращения дежурным врачом. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости, долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре, или иными описанными выше способами.

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, заместителем главного врача по медицинской части и заведующими отделениями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте: <http://mosgorzdrav.ru/dsp37>.

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.6 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор, посредством функционала системы ЕМИАС, предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью осмотра без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9 При оформлении медицинской карты пациент заполняет бланк заявления на прикрепление к ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ» и паспортную часть в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство.

2.10 Пациент ожидает время приема в холле Поликлиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.11 При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ:

3.1 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях к конкретным видам вмешательства.

3.2 Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом для профилактики и купирования эпизодов обострения основного заболевания.

Для аллергологического обследования по показаниям пациенты направляются лечащим врачом в городские аллергологические центры.

3.3 После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи. (Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016)).

3.4 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

3.5 При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6 Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8 Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, и ортодонтические аппараты.

3.9 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)

3.10 При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).

3.11 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

3.12 Ортодонтическое лечение осуществляется в целях устранения косметических дефектов, вызванных неправильным положением зубов, а также с целью нормализации окклюзии и не является лечением по жизненным показаниям. Ввиду большой нуждаемости, а также ввиду большой продолжительности данного вида лечения пациенты, нуждающиеся в нём, ставятся в очередь на его получение, при первичном посещении врача ортодонта, с присвоением уникального номера, который фиксируется в специальном журнале. При подходе очереди, пациент вызывается на активное лечение по телефону, указанному в амбулаторной карте. В рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, пациенту изготавливается съёмная аппаратура, входящая в данную Программу. Пациент обязан бережно относиться к изготовленной ему аппаратуре, выполнять все указания и рекомендации врача ортодонта, касаемые его лечения и режима ношения аппаратуры. Строго соблюдать назначенный режим посещений. В случае регулярных нарушений в режиме лечения, посещений врача ортодонта (регулярные неявки на приём, опоздания на 15 и более минут), режиме ношения аппаратуры, поломке, потери аппаратов, пациент снимается с активного лечения и ставится в очередь нуждающихся в ортодонтическом лечении. По желанию пациента повторное изготовление аппаратуры в указанных случаях может быть осуществлено вне очереди в отделении по оказанию платных медицинских услуг. Ортодонтическая аппаратура, не входящая в Программу государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, может быть изготовлена, по желанию пациента в отделении платных медицинских услуг, с дальнейшим осуществлением активного лечения в рамках территориальной Программы ОМС. Осуществление ортодонтического лечения несъёмной аппаратурой (бреккет системы), возможно только в отделении платных медицинских услуг.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ПОЛИКЛИНИКЕ:

4.1 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинского учреждения без разрешения администрации Поликлиники;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;

- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;
- выражаться нецензурно, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера, а также иное имущество поликлиники.

4.2 Пациенты и посетители на территории и в помещениях Поликлиники обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в поликлинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость).
- при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ:

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями или заместителю главного врача по медицинской части.

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

5.3 При устном обращении, ответ на обращение заинтересованного лица даётся в устной форме в ходе личного приема. В случае письменного обращения дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в сроки, установленные законодательством РФ. (Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации")

5.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.5 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.6 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по адресу, указанному в обращении.

5.7 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.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ» с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической, а также восполнения дефицита финансирования к нормативу Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа), обеспечения граждан Российской Федерации, бесплатной медицинской помощью. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой.

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

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

6.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

6.5. Учреждение здравоохранения оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному Департаментом здравоохранения города Москвы.

6.6. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ»; является:

- а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;
- б) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг;

в) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса, паспорта.

г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии у них обязательного медицинского страхования в Российской Федерации;

д) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого Государственного заказа;

е) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;

ж) На платной основе осуществляется оказание плановой медицинской помощи по Территориальной программе, гражданам, не имеющим прикрепления к поликлинике.

6.7. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ «ДСП № 37 ДЗМ» предусмотрено Уставом учреждения.

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

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

При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация (цветной бланк-вкладыш в амбулаторную карту). При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ:

7.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.