

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
Ямало-Ненецкого автономного округа
Ноябрьская городская стоматологическая поликлиника**

ПРИКАЗ

от 13 августа 2014 г.

№ 96

г. Ноябрьск

**Об утверждении «Положения о правилах поведения пациентов и посетителей
при нахождении в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП»»**

Согласно действующему законодательству Российской Федерации в сфере здравоохранения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о правилах поведения пациентов и посетителей при нахождении в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП».
2. Программисту Ким М.А. разместить на официальном сайте ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП» «Положение о правилах поведения пациентов и посетителей при нахождении в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП».
3. Заведующей хозяйством Ковальчук В.А. разместить на информационном стенде поликлиники «Положение о правилах поведения пациентов и посетителей при нахождении в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП».

Главный врач



Л.Г. Дейнеко

ПОЛОЖЕНИЕ
О правилах поведения пациентов и посетителей при нахождении
в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП»

Настоящие Правила являются организационно – правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов в учреждении здравоохранения (порядок записи на прием к врачу стоматологического профиля, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа «Ноябрьская городская стоматологическая поликлиника»).

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

1.2.1. Федеральным законом от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

1.2.3. Федеральный закон от 29.10.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ»;

1.2.4. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 03.12.2009. № 946н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическими заболеваниями»;

1.2.5. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 07.12.2011. № 1496н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

1.2.6. Постановлением Правительства РФ от 22.10.2012 N 1074 "О программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов";

1.2.7. Постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 14.03.2013. №144-п «Об утверждении Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на 2013 год и на плановый период 2014 и 2015 годов»;

1.3. Настоящие Правила разработаны с целью реализации предусмотрительных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества,

обеспечения безопасности граждан, а так же медицинского персонала при посещении Учреждения.

1.4. Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение.

1.5. Медицинская помощь в Учреждение пациентам оказывается:

- бесплатно (в системе обязательного медицинского страхования, добровольного медицинского страхования, по договорам с предприятиями, учреждениями, организациями);
- платно (по договорам возмездного оказания медицинских услуг).

1.6. Оказание плановой медицинской стоматологической помощи в Учреждении осуществляется: с понедельника по пятницу с 07.00 до 20.00, в субботу с 8.00 до 18.00, воскресенье – с 8.00 до 14.00.

1.7. Оказание неотложной помощи пациентам, обратившихся с острой зубной болью, осуществляется ежедневно: в кабинете первичной диагностики №15 с понедельника по пятницу с 07.00 до 20.00, в субботу с 8.00 до 18.00, воскресенье с 8.00 до 14.00.

В ночное время неотложная помощь оказывается по адресу г. Ноябрьск, ул. Муравленко, дом 42 «Б» стоматологический кабинет в приемном отделении ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ЦГБ» с понедельника по пятницу с 20.00 до 07.00, в субботу с 18.00 до 08.00, воскресенье с 14.00 до 07.00.

При посещении поликлиники, а так же в ночное время, в выходные и праздничные дни, пациенту необходимо при себе иметь документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования.

1.8. Пациент может получить предварительную информацию:

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- перечень платных медицинских стоматологических услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи в Ямало-Ненецком автономном округе;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

- другую интересующую его информацию у медицинских регистраторов, администраторов учреждения, на информационных стендах учреждения и официальном сайте учреждения ngsp89.ru

1.9. Учреждение гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

Порядок записи на прием к врачам стоматологического профиля

3.1. В Учреждении существует предварительная запись на окружном сайте электронной регистратуры www.yanaozdrav.ru

3.2. Ежедневно у регистратуры на стенде и на официальном сайте учреждения размещается информация о количестве талонов к специалистам любого стоматологического профиля.

3.3. Запись первичных пациентов на прием к специалистам через регистратуру осуществляется с 07:00.

3.4. Запись пациентов на прием (исключая льготные категории см.п.3.5.) осуществляется в регистратуре поликлиники при **непосредственном** присутствии пациента и при наличии всех необходимых документов:

3.4.1. для взрослого населения:

- документ , удостоверяющий личность;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования;
- данные флюорографического обследования легких;

3.4.2. для детского населения:

- паспорт одного из родителей;
- оригинал полиса обязательного медицинского страхования ребенка;
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет), паспорт ребенка в возрасте старше 14 лет;

3.5. При первичном обращении в учреждение в регистратуре на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного.

3.6. При оформлении медицинской карты стоматологического больного пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 3.24 настоящих Правил.

3.7. При записи пациента на первичный приём он имеет право выбрать врача-специалиста (при наличии свободных талонов) и удобное для себя время приема.

3.8. При обращении в учреждение (при всех видах записи) пациенту выдается талон на прием к врачу с указанием номера кабинета, фамилии врача, даты и время приема.

3.9. Выдача первичных талонов повторным пациентам, уже проходящим курс лечения у врача стоматолога терапевтического профиля в ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская ГСП» не допускается.

3.10. Явка на повторный прием должна обеспечиваться лечащим врачом до полной санации полости рта пациента.

3.11. Не допускается передача талонов на первичный и повторный прием к врачам стоматологического профиля другим лицам.

3.12. В случае записи на прием к специалистам и невозможности явки пациент обязан накануне визита:

во взрослую поликлинику позвонить по т. 32-90-03,

в детскую поликлинику позвонить по т. 32-09-03

и сообщить о неявке к врачу-специалисту, для реализации талона другому пациенту.

3.13. По всем интересующим вопросам записи на лечение пациент может обратиться к регистратору.

3.14. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 15 минут до приема и обратиться в регистратуру Учреждения для оформления первичной медицинской документации, оформления согласия на обработку персональных данных.

3.15. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача за 10 минут до приема.

3.16. Прием врача-стоматолога может быть отменен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения пациента к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях горла и дыхательных путей, таких как ангина, ларингит, фарингит. Женщинам следует отказаться от похода к стоматологу в критические дни с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.

3.17. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения. Опоздавшие пациенты более чем на 5 минут принимаются при наличии у врача свободного времени или переназначается на другое время.

3.18. Если пациент не может прийти в назначенное время повторного посещения (в случае необходимости отмены самого визита) пациент обязан предупредить лечащего врача или медицинских регистраторов не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое удобное время для визита.

3.19. Если пациент заблаговременно не предупредил об отмене повторного приема, запись аннулируется. В этом случае пациент записывается на дальнейшее лечение повторно через регистратуру или официальный сайт Учреждения.

3.20. В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств - пожар, потоп и тд.) Учреждения предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

Правила пребывания пациента в учреждении и гарантия получения медицинской помощи

4.1. Пациент обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

4.2. Пациент, который зашел в Учреждение, обязан снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб и надеть бахилы.

4.3. С целью безопасности запрещается вход в Учреждение с большими сумками и пакетами.

4.4. Пациенты и посетители Учреждения должны с уважением относиться ко всему персоналу Учреждения, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

4.5. Учреждение не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов, а также за вещи, оставленные без присмотра.

4.6. Пациент должен бережно относиться к имуществу учреждения, при обнаружении источников пожара угрожающих общественной безопасности должен незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.7. Пациент должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи

4.8. Согласно требованиям Учреждения запрещено:

- появляться в учреждении в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях Учреждения;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- пытаться вынести за пределы Учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты документы которые принадлежат Учреждению;
- вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей Учреждения;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в Учреждение животных, птиц;
- заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

- пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами (использование мобильной связи может привести к поломке медицинского оборудования).
- заходить в помещение регистратуры пациентам, посетителям, сотрудникам поликлиники, за исключением работников регистратуры.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений Учреждение имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

4.9. Фото и видеосъемку, аудиозапись в Учреждения можно вести только с разрешения администрации Учреждения. Фото и видеосъемка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.10. Пациенту рекомендовано:

4.10.1. Не употреблять перед приемом врача-специалиста чеснок, рыбу и лук.

4.10.2. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

4.10.3. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что снижает эффективность обезболивающих препаратов).

4.11. Пациент должен знать:

4.11.1. За 10 минут до назначенного времени приема необходимо предоставить медицинскому персоналу талон на прием с указанным номером кабинета, фамилии лечащего врача, даты и времени приема.

4.11.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

4.11.3. Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.

4.11.4. Пациент обязан иметь при себе паспорт, оригинал полиса обязательного медицинского страхования, компактную упаковку одноразовых салфеток или чистый носовой платок.

4.11.5. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

4.11.6. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту стоматологического больного.

4.11.7. Пациент имеет права непосредственно ознакомиться с медицинской документацией отражающей его здоровье и получать на основании такое документации консультацию других специалистов.

4.11.8. Получать на основании письменного заявления медицинские документы, их копии, выписки отражающие состояние его здоровья.

4.11.9. Амбулаторная карта стоматологического больного является собственностью Учреждения и хранится в Учреждении на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем - в архиве Учреждения в течение 5 лет.

4.12. Пациент должен:

4.12.1. Заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства.

4.12.2. Информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

4.12.3. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

4.12.4. Время, запланированное на лечение одного пациента, составляет 30 минут. Время лечения может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

4.12.5. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами Учреждений, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

4.12.6. Получение заключений и рекомендаций специалистов Учреждения, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг Учреждения возможно только после консультации врача Учреждения или прохождении обследования именно в Учреждении.

4.12.7. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта и правил приема медикаментов.

4.12.9. Соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.

Заключительное положение

5.1. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.

5.2. В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящего Положения, администрация поликлиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке.

5.3. Со своей стороны поликлиника и ее сотрудники гарантируют Вам тактичное обращение и профессиональное решение Ваших проблем на всех этапах сотрудничества при оказании стоматологических услуг.

Благодарим Вас за выполнение наших правил!