

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГАУЗРК

«Евпаторийская стоматологическая
поликлиника»

В.В. Фененко

20 17 Г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ГАУЗРК «Евпаторийская стоматологическая поликлиника» (далее Поликлиника) для пациентов являются организационно - правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ (в сфере здравоохранения), поведение пациента Поликлиники, а так же 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.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством, прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка 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 ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядок их оказания.

2. Порядок обращения пациента в Поликлинику

2.1 Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике.

2.2 При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Поликлиники. В регистратуре Поликлиники 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 на основании документов, удостоверяющих личность(паспорт).

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласия главного врача Поликлиники.

Предварительная запись больных на прием к врачам узкой специальности осуществляется через регистратуру поликлиники, а также по телефону.

2.3 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.4 В день приема перед посещением врача пациент обязан зарегистрироваться в регистратуре, где необходимо предъявить документ, удостоверяющего личность(паспорт).

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчества, должности и квалификации лечащего врача.
- лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам органов власти или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, диагнозе и иных, сведений, полученных при обследовании, лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья.
- проведение по его просьбе консилиума врачей и консультаций других врачей
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

3.2 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать, установленный в учреждении регламент работы, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- соблюдать очередность, пропускать лиц без очереди в регистратуру и на прием к врачам, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении, курить только в специально отведенных для курения местах.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентами медицинскими работниками

4.1. - В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно или в письменном виде обратиться к главному врачу поликлиники.

- При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность

4.2. - В случае, если изложенные в устной форме 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

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

4.4 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в течение 10 дней.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом.

5.2 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

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

6.1. Платные услуги населению осуществляются на основании специального разрешения на предоставление платных услуг

6.2. Платные услуги предоставляются только при письменном согласии пациента.

6.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификата специалиста, оказывающего платную услугу.

Медицинское учреждение обязано соблюдать права пациентов.