



**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №2»
(СПб ГБУЗ «ГСП №2»)**

П Р И К А З

Номер документа	Дата составления
2/3 -ОР	09.01.2023

г. Санкт-Петербург

**«Об утверждении Правил
внутреннего распорядка для пациентов
в СПб ГБУЗ «ГСП № 2»**

Во исполнение Федерального закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка и приема пациентов в СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника № 2» с 09.01.2023г. согласно приложению №1 к настоящему приказу (далее – Правила).
2. Разместить Утвержденные Правила в холле СПб ГБУЗ «ГСП № 2» на информационном стенде напротив Регистратуры.
3. Системным администраторам разместить Утвержденные Правила в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте СПб ГБУЗ «ГСП № 2».
4. Секретарю руководителя Солдатенко И.В. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц, а также заместителей, заведующих отделений СПб ГБУЗ «ГСП № 2» под роспись.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Ершову Т.А.

И.о.главного врача

Т.А.Ершова

УТВЕРЖДАЮ

и.о. главного врача СПб ГБУЗ
«Городская стоматологическая поликлиника № 2»

Т.А. Ершова

bahe 2023



ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для пациентов
СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника № 2»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника № 2» (далее Правила), (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в Учреждении.

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 СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2» и иными локальными нормативными актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов в Учреждении 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;
- график работы Учреждения и ее должностных лиц;
- информация о предоставлении и перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.4. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в Учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в СПб ГБУЗ «ГСП № 2»

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за СПб ГБУЗ «ГСП № 2» по месту постоянного жительства (регистрации).

2.2. Учреждение оказывает бесплатную медицинскую стоматологическую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к

поликлинике гражданам в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в Санкт-Петербурге и реального финансирования.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского стоматологического вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.4. Медицинская стоматологическая помощь населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению. Для получения медицинской помощи на дому маломобильным гражданам при острых стоматологических заболеваниях или обострениях хронических стоматологических заболеваний вызов врача-стоматолога-хирурга на дом производится через участкового врача-терапевта городской поликлиники.

2.5. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру СПб ГБУЗ «ГСП № 2». При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического 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 документа, удостоверяющего личность (паспорт);
- серия и номер страхового медицинского полиса;
- СНИЛС.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

**Категорически запрещается самовольный вынос медицинской карты из
СПб ГБУЗ «ГСП № 2»**

2.8. Первое посещение Учреждения в системе обязательного медицинского страхования в текущем году осуществляется через врача-стоматолога-терапевта, который проводит осмотр, направляет на диагностическое обследование и назначает на прием к врачу.

2.9. К врачу-стоматологу-терапевту, врачу-стоматологу-хирургу, врачу-стоматологу-ортопеду можно записаться при личном посещении Учреждения в регистратуре, по телефону (812) 382-01-54 (доб. 0), либо можно записаться самостоятельно через «Единый портал государственных услуг».

2.10. Рентген кабинет можно посетить в часы приема Учреждения по предварительной записи. В случае острой боли – после осмотра дежурного врача, по направлению, делается срочный рентгеновский снимок в день посещения.

2.11. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.12. Информацию о времени приема врачей Учреждения, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения по личным вопросам главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

2.13. При записи на оказание плановой медицинской стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания.

2.14. В случае, если медицинская стоматологическая помощь с острыми и обострениями хронических заболеваний не возможна в условиях стоматологической поликлиники, выдается направление врачом-стоматологом-хирургом Учреждения, для получения медицинской стоматологической помощи в условиях стационара.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствие с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент **имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам СПб ГБУЗ «ГСП № 2», в котором ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и 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 на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- бережно относиться к имуществу СПб ГБУЗ «ГСП № 2»
- уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения и другим лицам, участвующих в оказании медицинской стоматологической помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в Учреждении.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 №59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию СПб ГБУЗ «ГСП № 2» согласно графику приема граждан, либо обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы либо копии документов и материалов.

4.8. Письменное обращение, поступившее в адрес администрации Учреждения, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации, установленном Федеральным законом.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующими требованиями медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами СПб ГБУЗ «ГСП № 2». Она 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент разрешил письменно сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течении 15 дней со дня поступления в СПб ГБУЗ «ГСП № 2» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РФ.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности (может быть оформлен в эл. виде), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

6.3. Выдача и продление документа удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

6.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым представлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.5. Полученный пациентом листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Учреждения.

7. График работы СПб ГБУЗ «ГСП № 2»

7.1. График работы СПб ГБУЗ «ГСП № 2» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

7.2. Режим работы СПб ГБУЗ «ГСП № 2» и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом Учреждения, либо исполняющим обязанности главного врача, назначенный установленным порядком, в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала СПб ГБУЗ «ГСП № 2» по согласованию с представительным органом трудового коллектива.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом, либо заместителем главного врача по медицинской части осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой, либо на официальном сайте Учреждения: pstom2.ru.

8. Лица, ответственные за прием сведений о возникшем (имеющемся) конфликте интересов и рассмотрение этих сведений.

8.1. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится рядом с регистратурой, и на официальном сайте Учреждения: pstom2.ru.