

УТВЕРЖДАЮ

главный врач

КГАУЗ «КГСП № 1»

_____ Д.В. Власов

« ____ » _____ 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Красноярское государственное автономное учреждение здравоохранения «Красноярская городская стоматологическая поликлиника № 1»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего распорядка являются локальным актом КГАУЗ «КГСП № 1», разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», иными нормативными актами. Настоящие правила внутреннего распорядка определяют порядок обращения пациента в учреждение, права и обязанности пациента, правила поведения в учреждении, осуществление выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации и распространяют своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью в КГАУЗ «КГСП № 1».

Настоящие Правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- общие положения
- порядок обращения пациента;
- права и обязанности пациента;
- правила поведения пациентов и их законных представителей;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в КГАУЗ «КГСП № 1».

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте поликлиники в сети Интернет по адресу: <https://kgsp1krsk.gosuslugi.ru>

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В поликлинике пациентам оказывается первичная медико-санитарная и амбулаторная специализированная медицинская помощь с 8:00 до 20:00 в будни и с 8:00 до 14:00 в субботу.

2.2. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру поликлиники. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис обязательного медицинского страхования, СНИЛС.

В регистратуре 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 паспорта, серия и номер полиса обязательного медицинского страхования, номер СНИЛС.

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

В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в поликлинике, является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с администрацией учреждения.

При необходимости предоставления пациентом данных о проведённом стоматологическом лечении, в какие-либо органы или организации, пациент имеет право на основании письменного заявления получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.3. Предварительная запись на приём к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону, либо посредством Web-регистратуры.

2.4. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в устной форме в регистратуре и наглядно, с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники.

2.5. В день приёма, для удобства пациентов, в регистратуре пациенту выдаётся талон на приём к врачу установленной формы с указанием фамилии врача, номера кабинета и времени явки к врачу.

2.6. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент обязан: являться на приём к врачу в назначенные дни и часы; соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения **при согласии другого врача**;
- 3.1.5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.7. Обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, а также в контролирующие и надзорные органы или в суд;
- 3.1.8. Сохранение работниками учреждения 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;
- 3.1.9. 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;

3.2. Пациент обязан:

- 3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - 3.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
 - 3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях.
- Пациент обязан знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления;
- 3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
 - 3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - 3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка пациентов учреждения;
 - 3.2.8. Бережно относиться к имуществу учреждения.
 - 3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст. 27 п. 3 федерального закона № 323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

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 медицинской организации 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 дверями;
- 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 видеосъёмку 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 приём к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками правоохранительных органов;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей поликлиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, 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.

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

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;

- 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 пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную урну);
- 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;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

4.3. Накануне медицинского вмешательства пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.5. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию заведующему отделением или другому врачу отделения, в котором пациент был на приёме.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая регистрируется в приёмной главного врача. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт учреждения в электронном виде. Претензия (жалоба) должна содержать полную информацию о пациенте (ФИО, адрес, контактный телефон).

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 30 дней с момента её получения учреждением. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу. На претензию (жалобу), размещённую на сайте учреждения ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

5.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в течение 30 дней после её регистрации либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие органы.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или

иными должностными лицами учреждения. 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.

6.2. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЛИСТКОВ НЕТРУДОСПОСОБНОСТИ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность пациента, является установленной формы листок нетрудоспособности, порядок выдачи которого утверждён приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 23.11.2021 г. № 1089-н.

7.3. Для оформления листка нетрудоспособности пациент обязан представить учреждению документ, удостоверяющий личность, а также точные данные о месте его работы. Листок нетрудоспособности оформляется в день обращения пациента.

7.4. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.