



**Правила внутреннего распорядка для пациентов
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области
«Тольяттинская стоматологическая поликлиника №1»**

Уважаемый пациент!

Вы обратились за медицинской помощью в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Тольяттинская стоматологическая поликлиника №1».

Ваш лечащий врач и коллектива ГБУЗ СО «ТСП №1» приложат максимум усилий, чтобы Вы получили медицинскую помощь надлежащего качества. Для того чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас обратить внимание на Правила, принятые в нашей поликлинике.

При пребывании в поликлинике не оставляйте своих вещей без присмотра: персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. Гардероб работает с 1 октября до 1 мая. Головные уборы, сумки, обувь в гардероб не принимаются. За содержимое карманов верхней одежды ГБУЗ СО « ТСП №1» ответственности не несет. Непосредственно перед приемом врача, медицинская сестра предоставит Вам бесплатно бахилы.

При первичном обращении Вам в регистратуре оформят первичную медицинскую документацию. Просим Вас предоставить паспорт и страховой медицинский полис ОМС. Ваша «Медицинская карта стоматологического больного» хранится в регистратуре.

Чтобы получить консультацию того специалиста, который сможет оказать наиболее действенную помощь, Вам необходимо как можно подробно описать суть проблемы администратору. В этом случае Вам будет выделено удобное для Вас время и тот специалист, квалификация которого соответствует данному профилю.

Ваш врач, при необходимости, может направить Вас на дополнительное обследование.

Просим Вас приходить на прием к врачу в точно назначенное время и если какое-либо обстоятельство препятствует Вашему визиту — заблаговременно сообщить об этом в регистратуру. Если Вы опаздываете на прием более чем на 10 минут, не предупредив звонком в регистратуру, Ваше лечение в этот день проводиться не будет.

Просим Вас принять во внимание, что в исключительных случаях, когда Ваш врач оказывает экстренную помощь другому пациенту при неотложных случаях, начало Вашего приема может задержаться.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ, необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной и понятной для восприятия форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, собственноручно подписывается гражданином или его законным представителем, медицинским работником и содержится в первичной медицинской документации пациента.

Вы должны знать все, что связано со здоровьем, лечением и манипуляциями, проводимыми специалистами поликлиники, и осознанно принять решение относительно предстоящего медицинского вмешательства.

Наши специалисты, честно предупреждая пациента о неблагоприятных для него факторах конкретного медицинского вмешательства, возможных осложнениях в процессе лечения, не расписываютя в своей беспомощности. Наоборот, демонстрируя свою профессиональную ответственность, специалисты принимают на себя обязательство сделать все возможное, чтобы не допустить возможные отклонения от желаемого результата, но, если таковые все же возникнут, сделать все от них зависящее, чтобы их устраниить. Таким образом, информированное добровольное согласие на определенные виды медицинского вмешательства дает Вам возможность быть полноправным участником принятия решения: лечиться или отказаться в предложенных условиях.

В случае Вашего отказа знакомиться с текстом информированного добровольного согласия и подписывать его врач сделает в Вашей медицинской карте соответствующую запись. Любой медицинский работник ГБУЗ СО «ТСП №1» своей подписью подтвердит факт, что ВРАЧ ПРЕДЛОЖИЛ Вам ознакомиться с документом, но Вы отказались ознакомиться с ним и подписать. Такой порядок предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Ваш отказ от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемой без взимания платы в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи (именуемой в дальнейшем — Территориальная Программа), а также в иных случаях обеспечения установленных законодательством Российской Федерации гарантий бесплатного предоставления гражданам медицинской помощи.

Вы имеете право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Вам необходимо в ходе лечения и по его окончании для достижения наилучших результатов строго выполнять все предписания врача по режиму, правилам

индивидуальной гигиены полости рта, пользованию реставрацией, протезом или аппаратом.

Сроки Вашего лечения будут зависеть от объемов, сложности лечения, а также от особенностей Вашего организма и выполнения Вами предписаний врача. Если Вы не выполняете рекомендации врача, то оказание медицинской помощи становится невозможным. Отказ пациента следовать рекомендациям и режиму поликлиники равносителен отзыву ранее данного им согласия на лечение и прекращению взаимных обязательств.

Оплата за предоставленные медицинские услуги на платной основе производится в порядке 100% (сто процентной) предоплаты за каждый прием, то есть за те манипуляции, которые проведены на момент посещения, в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги, действующим на день заключения Договора на предоставление платных медицинских услуг.

По окончанию Вашего лечения на платной основе, Вы можете получить справку установленной формы об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации в целях предоставления налогового вычета.

Обратите, пожалуйста, внимание на то, что гарантийные сроки и сроки службы при оказании медицинских услуг, а также условия их действия, определены в «Положении об установлении гарантийного срока». В соответствии с этим Положением Вам будет оказана медицинская помощь по корректировке лечения, выполненного специалистами поликлиники. Если не были нарушены предписанные врачом правила и соблюден необходимый уровень гигиены, то помощь будет оказана бесплатно.

При любых, даже незначительных признаках дискомфорта в полости рта (возникновение боли, натяжений, воспалительных реакций, подвижности мостовидных протезов и пр.), а также при поломках протеза просим Вас незамедлительно обратиться к Вашему врачу.

1. Общие положения

1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст.84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г.№ 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Тольяттинская стоматологическая поликлиника №1».

1.2. Правила внутреннего распорядка государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Тольяттинская стоматологическая поликлиника №1» для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГБУЗ СО «ТСП №1», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ГБУЗ СО «ТСП №1» и распространяются на структурные подразделения ГБУЗ СО «ТСП №1».

1.3. Внутренний распорядок ГБУЗ СО «ТСП №1» для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ СО «ТСП №1», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего

качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ СО «ТСП №1».

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СО «ТСП №1», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- порядок оформления медицинских документов и оказания услуг;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- заключительные положения

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде ГБУЗ СО «ТСП №1» в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ГБУЗ СО «ТСП №1»: stomtlt.ru

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в Добровольном согласии.

1.8. Оказание медицинской помощи со стоматологическими заболеваниями в поликлинике осуществляется:

- на бесплатной основе в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,
- на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования в соответствии Постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ГБУЗ СО «ТСП №1».

1.9. Поликлиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению.

2. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ СО «ТСП №1»

2.1. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо лично, либо через своего законного представителя обратиться в регистратуру ГБУЗ СО «ТСП №1». При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. Приём взрослого населения ведётся по адресу: г. Тольятти ул. Свердлова, 9

Детское население по адресу: г. Тольятти, Московский проспект, 49

2.3. Приём в поликлинике организован в две смены:

1-я смена — с 08.00 до 14.00

2-я смена — с 14.00 до 20.00

Суббота — с 08.00 до 16.00 (дежурная смена)

Воскресенье — с 09.00 до 15.00 (дежурная смена)

2.4. Запись на плановый прием к врачам стоматологам (зубным врачам), врачам-стоматологам-терапевтам, врачам-стоматологам-хирургам, врачам стоматологам детским, врачам ортодонтам осуществляется при наличии действующего полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность (для детей-свидетельство о рождении);

- При личном обращении в регистратуру;

- Самостоятельная запись через систему электронная регистратура на сайтах:

<https://er.mz63.ru/>

-Запись по телефону: взрослое отделение (8482) 93-17-62; детское отделение (8482) 93-17-61, 93-54-00.

2.5. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи в день обращения независимо от наличия или отсутствия документов, удостоверяющих личность и полиса ОМС. Оказание помощи в неотложной форме – не более двух часов с момента обращения пациента в поликлинику.

2.6. Перед посещением врача необходимо распечатать талон на прием (при электронной форме записи) или получить его при обращении в регистратуре и оформить медицинскую карту.

2.7. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом.

2.8 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 документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, и прочее.

2.9 Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача медсестрой врача-специалиста либо администратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники.

2.10. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением категории граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи согласно законодательства РФ. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди. Основанием для внеочередного оказания медицинской помощи является документ, подтверждающий льготную категорию граждан. В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая помощь оказывается в порядке поступления обращений:

граждане из числа лиц, указанных в статьях 14 - 19, 21 Федерального закона "О ветеранах";

граждане, указанные в пунктах 1 - 4, 6 части 1 статьи 13 Закона Российской Федерации "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС";

граждане Российской Федерации, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);

граждане из числа указанных в статьях 2 - 6, 12 Федерального закона "О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении "Маяк" и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча";

Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;

реабилитированные лица;

лица, пострадавшие от политических репрессий;

инвалиды I и II групп, дети-инвалиды;

лица, награжденные знаком "Почетный донор России";

лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;

медицинские работники;

беременные женщины;

социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;

спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;

граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Самарской области, родившиеся на территории СССР в период с 3 сентября 1927 года по 2 сентября 1945 года включительно;

иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации и Самарской области.

2.11. Объем диагностических и лечебных мероприятий, частота и кратность медицинских услуг для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами медицинской помощи с учётом

клинической ситуации, медицинских показаний и индивидуальных особенностей пациента.

2.12. Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Пациент должен явиться на приём к врачу за 15 минут ранее назначенного времени. Опоздавший пациент может быть принят только при наличии свободного времени у врача. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приёма, не превышает 30 минут от времени, указанного в талоне на приём к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи, о чём другие пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

2.13. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГБУЗ СО «ТСП №1».

2.14. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке. Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.

2.15. Экстренная госпитализация больных с патологией осуществляется как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

2.16. Рентгенкабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей.

3. Порядок оформления медицинских документов и оказания услуг

3.1 При первичном обращении пациента в поликлинику заводится медицинская карта стоматологического больного.

Для оформления медицинской карты стоматологического больного пациент обязан предъявить в регистратуре следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- полис обязательного медицинского страхования;
- свидетельство о рождении (для детей);

3.2. Медицинская карта стоматологического больного на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста администратором либо другим медицинским работником поликлиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического больного из поликлиники без согласования с руководством.

3.3. 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.

3.4. После разъяснения врача пациент (законный представитель) 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.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

При отказе одного из родителей или иного законного представителя от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни пациента, поликлиника имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица.

3.5. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

- лиц, не достигших возраста 15 лет;
- больных наркоманией возраста 16 лет;
- граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

4. Права и обязанности пациентов

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом от 21.11.2013г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

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

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок ГБУЗ СО «ТСП№1».

4.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ГБУЗ СО «ТСП№1»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «ТСП№1» для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения ГБУЗ СО «ТСП№1» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, представить иные сведения, которые могут оказаться на качестве услуг;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу ГБУЗ СО «ТСП№1»; соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в ГБУЗ СО «ТСП№1».

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

- вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи;
- приносить 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 может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях;
- 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;

- 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;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам организаций, громко и вызывающе выражать явное неудовольствие услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4.5. Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским).

- за нарушение этических норм и правил поведения в поликлинике;
- за оскорбление части и достоинства работников поликлиники;
- за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;
- за порчу мебели, инвентаря и оборудования поликлиники - в размере стоимости испорченной вещи;
- за курение табака и распитие алкогольных напитков в поликлинике.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ СО «ТСПН-1». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. Пациент (законный представитель) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.4. Пациент (законный представитель) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

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

5.6. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.7. С письменного согласия гражданина (законного представителя) допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.8. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебного разбирательства, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно - досрочно;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией – до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

- по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также копий и выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Порядок и срок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них установлен Положением о порядке и сроках предоставления медицинских документов (их копий) в ГБУЗ СО « ТСП №1», разработанным в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 года № 789 н.

6.3. Копии медицинских документов и выписки из них предоставляются в срок, не превышающий тридцати календарных дней со дня регистрации в поликлинике заявления с предъявлением документа, удостоверяющего личность.

6.4. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

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

6.6. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

6.7. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией установлен Положением о порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в ГБУЗ СО « ТСП №1», разработанным в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 года № 425 н.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

7.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

7.2. График приема граждан по личным вопросам:

Должность	Дни приема	Время приема	Место приема
Главный врач:	Вторник	с 10-00 до 12-00	Кабинет № 407
	Четверг	с 14-00 до 16-00	
Заместитель главного врача по медицинской части	Вторник	с 14-00 до 16-00	Кабинет № 407
	Четверг	с 10-00 до 12-00	

7.3. Порядок рассмотрения обращений граждан установлен Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО « ТСП №1», разработанным в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.4. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде. Первый экземпляр на имя главного врача Трунина Алексея Александровича, номер телефона: 8(8482) 93-54-54, адрес электронной почты: gbuzsotsp1@yandex.ru. Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить печать с указанием входящего номера, даты .

7.5. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

7.6. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном (электронном) виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие инстанции или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал устных обращений граждан. 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 .. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.9. 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.

7.10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

7.12. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.13. Ответ на письменное (электронное) обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

8.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы поликлиники 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзовыми органами. Графики режима работы утверждаются главным врачом.

8.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у секретаря или на информационном стенде рядом с регистратурой.

8.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

9.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в ГБУЗ СО « ТСП № 1 » с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической помощи. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой.

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

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

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

9.5 Платные медицинские услуги предоставляются ГБУЗ СО «ТСП № 1» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

9.6 Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ СО « ТСП №1» 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 их медицинского страхования в Российской Федерации;

е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа, право на выполнение которых подтверждено сертификатом;

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

з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

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

9.8 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

10. Заключительные положения

10.1 Отношения между ГБУЗ СО «ТСП №1» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

10.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Благодарим Вас за выполнение наших правил!

Администрация ГБУЗ СО «ТСП №1»