

# Правила внутреннего распорядка ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя для потребителей услуг

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с Федеральными законами «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации", "О защите прав потребителей.

1.2. Настоящие Правила обязательны для пациентов и посетителей, а также работников всех структурных подразделений ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

## 2. Права и обязанности пациента

### 2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в порядке, предусмотренном законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья копий медицинских документов и выписок из медицинских документов в порядке, предусмотренном нормативными правовыми актами;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

### 2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- при посещении соблюдать режим работы медицинской организации, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности и санитарно-

противоэпидемиологический режим, установленный в учреждении график работы персонала, требования настоящих Правил;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- посещать лечебные кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, в том числе информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представлять иные сведения, которые могут повлиять на качество оказываемых медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права медицинских работников, других пациентов и иных посетителей;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания 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;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и работникам, проявлять в общении с медицинскими работниками и иными пациентами такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

**2.2.1.** В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, а также в целях соблюдения врачебной тайны, **пациентам и посетителям запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения;
- курить на территориях и в помещениях;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять несовершеннолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в зданиях, помещениях и на территории объявления без разрешения администрации;
  - производить в зданиях и помещениях фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации";
  - выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей;
  - преграждать проезд к зданию;
- запрещается доступ в здания и помещения лицам в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- В случае выявления указанных лиц они удаляются из зданий и помещений поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### **3. Особенности внутреннего распорядка ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи**

3.1. В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается первичная специализированная медицинская помощь.

3.2. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники, обеспечивающую регистрацию больных на прием к врачу.

Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

- при непосредственном обращении пациента;
- по телефону;
- с помощью сервиса записи на прием к врачу через сеть-Интернет.

Пациент может выбрать любой из указанных способов записи на прием к врачу.

При первичном обращении, в регистратуре на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

3.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, его заместителями, иную информацию, связанную с деятельностью ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах, расположенных в холе поликлиники, на официальном сайте ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя в сети Интернет.

3.4. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется лечащим врачом после предварительного обследования.

### **4. Особенности обращения пациентов в ГАУЗ СК « ГСП № 2» г. Ставрополя и оказание медицинской помощи.**

4.1. Режим работы Учреждения. Порядок и условия предоставления медицинской помощи:

Рабочие дни с 07-30ч. до 13-00ч. с 14-00 до 19-30.

С13.00 до 14.00 санитарная обработка кабинетов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

4.2. Время ожидания в очереди для осуществления записи на приём к врачу составляет не более 30 минут.

Пациенты принимаются врачами в день обращения, при наличии талона на приём так и, по их желанию по предварительной записи.

Если пациент записан на приём по предварительной записи, он должен, обратиться в регистратуру за 15 минут до указанного в талоне времени, для

оформления документации, если пациент не является к указанному времени, он теряет право на посещение врача по данному талону.

Максимальный срок ожидания приёма не более 40 минут от указанного на талоне времени. Исключение составляют экстренные ситуации, связанные с осложнениями, возникшими при лечении у предыдущего пациента, в этих случаях, время ожидания продлевается до купирования осложнения. Пациент при желании имеет право переписаться к другому специалисту.

При наличии острой зубной боли (температура, отёк, острая боль) пациент принимается в день обращения в течении 1 часа после обращения в регистратуру. Если пациентов с острой болью несколько к одному специалисту, время ожидания продлевается.

Лицам без определённого места жительства, а также не имеющим страхового полиса и документа удостоверяющего личность оказывается только экстренная помощь.

Основанием для отказа в предоставлении услуги запись на приём в системе ОМС, является:

Отсутствие страхового полиса и документа удостоверяющего личность или отсутствие одного из этих документов. (ФЗ 326 об обязательном медицинском страховании. Статья 16.)

4.3. Для предоставления платных медицинских услуг желательно иметь документ удостоверяющий личность. Платные медицинские услуги населению осуществляются поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической и зубопротезной помощи, с целью полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды медицинской помощи, свободного выбора специалистов.

Платные медицинские услуги населению осуществляются поликлиникой в рамках письменных договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

4.4. В соответствии с федеральным законом №152-ФЗ от 27 июля 2006 года, перед приёмом, пациент подписывает согласие на обработку персональных данных и в соответствии с статьёй №20 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» согласие на медицинское вмешательство.

Первичная медицинская учётная документация хранится в регистратуре, на руки пациенту не выдаётся. При необходимости работники поликлиники обеспечивают доставку документации по месту назначения и несут ответственность за её сохранность. При необходимости, по требованию пациента, выдаётся заверенная ксерокопия амбулаторной карты.

4.5. Правом внеочередного оказания медицинской помощи пользуются следующие категории граждан:

Участники Великой Отечественной войны;

Ветераны боевых действий;

Инвалиды Великой отечественной войны и инвалиды боевых действий;

Члены семей погибших(умерших) инвалидов войны, участников Великой отечественной войны и боевых действий;

Граждане, подвергшиеся радиационному воздействию;

Граждане, имеющие звания Герой советского Союза, герой Российской федерации, полные кавалеры ордена славы;

Граждане, награждённые знаком «Почётный донор России».

Нетранспортабельные граждане, утратившие способность к передвижению.

4.6. Перечень стоматологических услуг, оказываемых в рамках территориальной программы ОМС:

- Профилактические мероприятия, лечение кариеса и его осложнений с применением материалов входящих в перечень закупаемых по ОМС, кроме лечения интактных зубов по ортопедическим показаниям.

- Лечение заболеваний пародонта и слизистой оболочки полости рта медикаментами, входящими в переченькупаемых по ОМС.
- Проведение местной анестезии анестетиками, входящими в перечень медикаментовкупаемых по ОМС.
- Удаление зубов по показаниям, кроме интактных зубов с целью протезирования.
- Проведение рентгенологического контроля для пациентов, проходящих лечение в данном лечебном учреждении, при наличии талона. Пациенты, проходящие лечение в хозрасчётных отделениях поликлиники и других лечебных учреждениях проходят обследование платно.

## **5. Порядок обращения пациентов в ГАУЗ СК «ГСП № 2» г. Ставрополя и оказание медицинской помощи**

5.1. Ознакомиться с информацией для пациента на стендах поликлиники;

5.2. Обратиться в регистратуру:

Кратко и понятно рассказать причину обращения в поликлинику

Предъявить: направление от врача по месту жительства, паспорт, страховой полис.

Оформить медицинскую карту (медицинская карта является собственностью поликлиники и не выдается пациенту, но по письменному заявлению пациента может быть выдана ее копия).

Получить талон на прием к врачу или записаться предварительно . На прием можно записаться: по телефону: **8(8652) 75-58-27** или по интернету [www. http://stavdent2.ru/](http://stavdent2.ru/)

Если у Вас острая боль, обратитесь к медрегистратору без очереди и предъявите вышеуказанные документы. Медрегистратор оформит медицинскую карту и предупредит врача. Врач окажет Вам помощь при первой возможности.

5.3. Пациентам, не имеющим страхового полиса, помощь оказывается в минимально необходимом объеме.

5.4. При Вашем желании весь объем помощи может быть оказан по платным видам услуг.

5.5.Для получения стоматологической помощи хирургической, терапевтической, в рамках платного приема и по ДМС в связи с личным желанием пациента необходимо:

- Ознакомиться с перечнем предоставляемых услуг и прейскурантом на стендах в холле возле регистратуры;

- Обратиться в регистратуру:

- Кратко и понятно рассказать причину обращения в поликлинику;

- Предъявить паспорт или другой документ удостоверяющий личность;

- Оформить медицинскую карту(медицинская карта является собственностью поликлиники и не выдается пациенту, но по письменному заявлению пациента может быть выдана ее копия).

- Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг;

- Оплатить первичный осмотр и (или) консультацию специалиста.

- После первичного посещения врача, если Вы решили продолжить лечение в нашей поликлинике необходимо:

- Получить у врача полную и понятную Вам информацию о вашем заболевании и методах его лечения;

- Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг;

- Оплатить предварительную стоимость консультации, лечения. Необходимо знать, что стоимость может меняться в зависимости от клинической ситуации во время лечения;

- Доплатить разницу или получить неиспользованную часть средств по окончании лечения;

- Полностью выполнять все рекомендации врача и соблюдать сроки назначения на повторный прием.

5.6. Пациенты по неотложным показаниям (болевого синдром, высокая температура и травма) принимаются без обязательного предъявления документов, бесплатно:

- в течение дня в т.ч. согласно режиму работы поликлиники.

- в ночное время и в выходные и праздничные дни помощь по неотложным показаниям оказывается в приемном покое ГБУЗ СК «Городская клиническая поликлиника № 1» г. Ставрополя по адресу ул. Ломоносова, 5.

5.7. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, и приравненные к ним категории граждан, почетные доноры России и СССР.

5.8. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Не явка на прием в назначенный день считается нарушением режима поликлиники.

5.9. Рентгенологический кабинет принимает пациентов по направлениям врачей поликлиники и врачей отделения по платным услугам.

5.10. При наличии показаний лечащий врач может направлять пациента по экстренным показаниям с острыми воспалительными процессами в:

- в челюстно-лицевое отделение государственного бюджетного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» города Ставрополя (ул. Тухачевского, 17).

5.11. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности:

- лечащий врач делает соответствующую запись в медицинской карте;

- листок временной нетрудоспособности открывается в день обращения и выдается по окончании лечения;

- выписка листка нетрудоспособности за прошедший период не допускается, кроме случаев, предусмотренных законом;

- продление листка нетрудоспособности осуществляется лечащим врачом, а при сроках нетрудоспособности до 30 дней - по решению клинико- экспертной комиссии;

- в случае утери документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, дубликат выдается при предъявлении справки с места работы о том, что время пребывания на больничном листе не оплачено.