«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГУП РО «ОХСП»
_____ В.В. Мартыненко
«30» марта 2016г.
Приказ №16-П от 30 марта 2016г.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ В ГУП РО «ОХСП»

1.Общее положение.

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания медицинской помощи в ГУП РО «ОХСП».

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав граждан и создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», с Федеральным законом от 29.11.2010г. №326-ФЗ «О медицинском страховании граждан в РФ», законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, приказом МЗ РФ от 07.12.2011г. №1496 «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

1.3. ГУП РО «ОХСП» оказывает доврачебную и первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в соответствии с действующей лицензией.

1.4. Правила оказания медицинской помощи включают:

- Порядок обращения пациентов в ГУП РО «ОХСП»;
- Права и обязанности пациентов;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ГУП РО «ОХСП» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

2. Порядок обращения пациентов в ГУП РО «ОХСП».

2.1. ГУП РО «ОХСП» оказывает бесплатную медицинскую помощь гражданам, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, в рамках Территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью и реального финансирования.

2.2. ГУП РО «ОХСП» оказывает медицинскую помощь гражданам в системе добровольного медицинского страхования (ДМС).

2.3. ГУП РО «ОХСП» оказывает гражданам платные медицинские услуги согласно Положению о предоставлении платных медицинских услуг.

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

2.5. При первичном обращении гражданин (пациент) обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис и СНИЛС. В регистратуре при первичном обращении оформляют медицинскую карту стоматологического больного (форма 043-у), в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер страхового медицинского полиса. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Прием пациентов в возрасте до 18 лет не осуществляется.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.6. Направление к врачам-специалистам (терапевту, хирургу, ортопеду) выдается в регистратуре. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом согласия врача.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, времени и месте приема граждан главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационном стенде, расположенном возле регистратуры и на сайте ГУП РО «ОХСП».

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

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования.

3. Права и обязанности пациентов:

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

3.1. 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;
- получение информации о квалификации врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и средствами;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя структурного подразделения 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 ГУП РО «ОХСП», где ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила поведения для пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим 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, в том числе о 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 требования: (одевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ГУП РО «ОХСП».

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ и Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГУП РО «ОХСП».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГУП РО «ОХСП» согласно графику приема граждан или в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией ГУП РО «ОХСП»

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. 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.

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

4.4. 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.

4.5. Гражданин, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает название учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть жалобы, предложения или заявления, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГУП РО «ОХСП», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в общем порядке, а по вопросам защиты прав потребителей в течение 10 дней.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГУП РО «ОХСП», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья гражданина.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГУП РО «ОХСП». 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. Информация о состоянии здоровья гражданина сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. Письменная информация о стоматологическом состоянии гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в ГУП РО «ОХСП» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

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

6. Порядок выдачи справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Листки временной нетрудоспособности в ГУП РО «ОХСП» не выдаются.

6.3. Бухгалтерией поликлиники при обращении граждан выдаются справки об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы РФ, счета на оплату оказанных услуг сторонними организациями в трёхдневный срок.

7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания:

7.1. Перечень платных медицинских стоматологических услуг, а также порядок и условия их предоставления определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Порядка предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Положением об оказании платных услуг в ГУП РО «ОХСП».

7.2. Стоимость платных медицинских услуг устанавливается прейскурантом и утверждается руководителем ГУП РО «ОХСП».

7.3. Информация о правилах предоставлении платных медицинских услуг находится на информационном стенде и на сайте ГУП РО «ОХСП».