

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор-главный врач

ООО «ДАНТИСТ»

И.В. Кадочникова

10.01.2024 года

**Положение
о пациентоориентированности
при оказании медицинской помощи в стоматологической клинике ООО «ДАНТИСТ»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения (далее – Положение) является организация обеспечения приоритета интересов пациента при оказании ему медицинской помощи в стоматологической клинике ООО «ДАНТИСТ» (далее в медицинской организации).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 29.06.2021 № 1048 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) качества и безопасности медицинской деятельности».

1.3. В соответствии со статьей 6 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинской организации;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

1.4. Положения настоящего Положения распространяются на организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

2. Ответственность за организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи

2.1. Приказом (распоряжением) руководителя медицинской организации назначаются:

2.1.1. Ответственное лицо за организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

2.2. Ответственное лицо, указанное в п.п. 2.1.1. настоящего раздела в своей деятельности по организации работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации:

- руководствуется настоящим Положением;
- проходит соответствующее обучение (подготовку), организуемую непосредственно в медицинской организации, не реже 1 раза в год;
- взаимодействует с администрацией по вопросам организации работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации.

2.3. Ответственные лица за организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации и в структурных подразделениях медицинской организации знают:

- требования российского законодательства и других нормативных документов по обеспечению приоритета пациента при оказании медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;
- права и обязанности медицинской организации;
- права и обязанности лечащего врача.

2.4. Ответственное лицо в медицинской организации за организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента:

- обеспечивает размещение и при необходимости обновление необходимой для пациента информации о приоритете интересов пациента при оказании медицинской помощи на информационных стендах, официальном сайте медицинской организации и иных информационных ресурсах;
- организует изучение медицинскими работниками медицинской организации и осуществляет контроль знаний законодательства Российской Федерации в части обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- обеспечивает контроль за состоянием работы в медицинской организации по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- предлагает руководителю медицинской организации, разрабатывает и в пределах своей компетенции реализует мероприятия, направленные на обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.5. Ответственные лица в подразделениях медицинской организации за организацию работы по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи:

- обеспечивают размещение и при необходимости обновление необходимой для пациента информации о приоритете интересов пациента при оказании медицинской помощи на информационных стендах в подразделении медицинской организации;
- обеспечивают контроль за состоянием работы в подразделении медицинской организации по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- предлагают руководителю медицинской организации, ответственному лицу в медицинской организации, разрабатывают и в пределах своей компетенции реализуют мероприятия, направленные на обеспечение приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с требованиями действующего законодательства.

2.6. Указанные в п. 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 настоящего раздела Ответственные лица несут ответственность за организацию обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с требованиями действующего законодательства.

3. Организация обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи

3.1. Организация информирования пациентов об обеспечении приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.

С целью информирования пациентов об обеспечении приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в медицинской организации осуществляются следующие мероприятия:

3.1.1. На главной странице официального сайта медицинской организации в отдельном блоке под названием «Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи» размещается информация о приоритете интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии со ст. 6 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1.2. Информация о приоритете интересов пациента при оказании медицинской помощи правах и обязанностях пациента в соответствии со ст.6 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» со ссылкой на данный закон размещается на специальных информационных стендах медицинской организации:

- в холле возле регистратуры;
- на информационном стенде перед входом в помещения медицинской организации .

3.1.3. На главной странице официального сайта медицинской организации размещаются ссылки на Территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Полнотекстовый вариант указанной Программы размещается на информационных стендах медицинской организации.

3.2. Обеспечение соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации.

3.2.1. С целью обеспечения соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации в медицинской организации реализуются следующие мероприятия:

- в медицинской организации проводится соответствующее обучение медицинских работников и иных работников медицинской организации не реже 1 раза в год;
- все обращения, поступившие от пациентов или их законных представителей, о несоблюдении этических и моральных норм, а также о фактах неуважительного и негуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации подлежат тщательному внутреннему расследованию, а в случае их подтверждения подлежат разбору в том подразделении, где указанные факты допущены. По каждому подтвержденному факту к лицам, их допустившим, принимаются меры материального и дисциплинарного воздействия в соответствии с действующим законодательством.

3.2.2. Медицинская помощь пациенту оказывается с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента.

3.3. Обеспечение ухода при оказании медицинской помощи.

С целью обеспечения ухода при оказании медицинской помощи в медицинской организации реализуются следующие мероприятия:

3.3.1. При оказании медицинской помощи в условиях амбулаторного приема:

- уход обеспечивается силами среднего медперсонала и администраторами регистратуры. При желании родственников пациента участвовать в обеспечении ухода соответствующий инструктаж проводится лечащим врачом;

- организацию ухода за пациентом обеспечивает лечащий врач;
- контроль за организацией ухода, в пределах своей компетенции, осуществляют старшая медицинская сестра, лечащий врач и старший администратор регистратуры.

3.4. Обеспечение оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени.

С целью обеспечения оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени в медицинской организации реализуются следующие мероприятия:

3.4.1 Медицинская помощь оказывается в соответствии со стандартами медицинской помощи и порядками оказания медицинской помощи.

3.4.2. При оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях проведение диагностических, лечебных, реабилитационных и иных мероприятий осуществляется:

- с учетом соблюдения установленных сроков ожидания плановой медицинской помощи;
- в условиях по возможности компактного планирования необходимой структуры и объемов медицинской помощи на один визит пациента в медицинскую организацию;
- с учетом графика работы пациента, если он не является нетрудоспособным.

3.5. Обеспечение комфортных условий пребывания пациентов в медицинской организации.

С целью обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинской организации оказание медицинской помощи осуществляется:

- в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами;
- в условиях, соответствующих требованиям не ниже, чем предусмотренных Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

4. Взаимодействие медицинской организации по вопросам обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи

4.1. С целью обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи медицинская организация в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами, взаимодействует с:

- общественными объединениями и иными некоммерческими организациями, осуществляющими свою деятельность в сфере охраны здоровья населения;
- с органами социальной защиты;
- с государственной службой медико-социальной экспертизы;
- с органами контроля и надзора в сфере здравоохранения, а также иными надзорными органами;
- с иными органами и организациями.

4.2. Для координации совместной работы и проведения совместных мероприятий по обеспечению приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи медицинская организация в порядке, установленном действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами, может заключать с указанными выше органами и организациями соответствующие соглашения.