

# **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (далее – учреждение).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в учреждение.

1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на официальном сайте [www.osp74.ru](http://www.osp74.ru).

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

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в ГБУЗ «ОСП»;
- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории учреждения.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и представителями учреждения;
- Ответственность за нарушение Правил.

## **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам +7(351) 700-13-13, в сети «Интернет» по адресу: <http://talon.zdrav74.ru> и <https://www.gosuslugi.ru>.

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время (по согласованию с пациентом). Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее, чем за 24 часа.

2.5. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.

2.6. В случае опоздания пациента на прием, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату (при условии наличия свободного талона), а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату. При возможности пациенту может быть предложен прием другим врачом.

2.8. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право

назначить прием на другой день в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.9. При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

2.9.1. взрослое население, обслуживаемое по полису ОМС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС);

2.9.2. детское население, обслуживаемое по полису ОМС:

- документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС);
- направление от лечащего врача;

2.9.3. население, обслуживаемое за счет личных средств:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

2.9.4. с целью проведения рентгенодиагностики по направлению из сторонних медицинских организаций:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- направление от лечащего врача на рентгенологическое обследование с указанием метода рентгенодиагностики и области.

2.9.5. население, обслуживаемое по программам ДМС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС);
- направление из страховой компании или гарантийное письмо (при наличии данного пункта в правилах страхования);

2.10. Полис обязательного медицинского страхования удостоверяет право застрахованного лица на бесплатное оказание медицинской помощи на всей территории Российской Федерации в объеме, предусмотренном базовой программой обязательного медицинского страхования. Полис обязательного медицинского страхования представляет собой уникальную последовательность символов в машиночитаемом виде, которая

присваивается сведениям о застрахованном лице в едином регистре застрахованных лиц при ведении персонифицированного учета сведений о застрахованных лицах. Полис обязательного медицинского страхования может быть выдан в виде документа на материальном носителе, предназначенном для нанесения, хранения и передачи полиса, а также в виде штрихового кода (графической информации в кодированном виде), выполненного посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.11. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты (форма 043/у). В письме Минздравсоцразвития России от 04.04.2005 N 734/МЗ-14 "О порядке хранения амбулаторной карты" разъяснено, что медицинская карта пациента хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, передается врачу в кабинет администратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.13. Пациент ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или лечащего врача.

2.14. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается: перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача с сокращением объема лечебных манипуляций.

### **3. Порядок оказания стоматологических услуг**

#### **3.1. Пациент обязуется:**

3.1.1. Предоставить представителю учреждения данные предварительных исследований и консультаций специалистов, проведенных вне медицинской организации (при их наличии), а также сообщить все известные сведения о состоянии своего здоровья, имеющие отношение к анамнезу (истории) жизни, анамнезу (истории) заболевания, информировать обо всех перенесённых ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсии и проч.), ВИЧ-инфицировании (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врождённых или приобретённых пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, гипотоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, артериосклероз и проч.), наличии сердечного стимулятора или протеза клапана сердца, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазух носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, имеющих значение для стоматологического лечения, включая информацию о постоянно принимаемых препаратах.

3.1.2. Выполнять все медицинские предписания, назначения, рекомендации специалистов, оказывающих медицинские услуги, соблюдать данные Правила внутреннего распорядка, правила техники безопасности и пожарной безопасности.

3.1.3. Согласовывать со специалистами, оказывающими медицинские услуги, употребление любых терапевтических препаратов, лекарств, лекарственных трав, мазей и прочего.

3.1.4. Удостоверять личной подписью установленную законодательством и локальными нормативными актами медицинскую и иную документацию (информированные добровольные согласия, предложенный план лечения, медицинские вкладыши с назначениями и рекомендациями и т.п.).

3.1.5. Являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры не менее чем за 15 минут до назначенного времени. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить представителя учреждения (лечащего врача или администратора) не позднее, чем за одни сутки до начала консультации (процедуры, осмотра) в часы работы по телефону: 700-13-13.

3.1.6. При необходимости временной приостановки лечения по уважительной (подтвержденной) причине более чем на семь дней уведомить представителя учреждения.

3.2. Пациент имеет право:

3.2.1. Получать медицинские услуги в соответствии с обязательными требованиями порядков оказания медицинской помощи, стандартов и иных нормативных документов, устанавливающих требования к качеству оказания медицинской помощи, без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также платные медицинские услуги в соответствии с договором оказания платных услуг

3.2.2. В доступной для него форме получить информацию о 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.

3.2.3. Получить у представителя учреждения медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг,

включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы, в установленном законом порядке.

3.2.4. Получить информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и иных лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи

#### **4. Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике**

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 ГБУЗ «ОСП» огнестрельное, газовое, травматическое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а также муляжи или аналоги данных предметов, 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;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях; курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, туалетах и др. помещениях ГБУЗ «ОСП»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации;
- производить несанкционированную фото- и видеосъемку;
- выполнять в помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях учреждения
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства и их аналоги;
- являться на прием к врачу с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, в агрессивном поведении, с признаками острого инфекционного заболевания (признаки повышения температуры тела, кашель, чихание; осиплость голоса; одышка). В случае выявления указанных лиц – им может быть отказано в медицинском обслуживании. В случае несогласия - они удаляются из помещений ГБУЗ «ОСП» сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать учреждение с животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;



- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера, медицинское оборудование и иное имущество учреждения.

## **5. Порядок разрешения конфликтов**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений, заместителю главного врача по медицинской части.

5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации приема граждан».

5.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Поликлиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Письменное обращение принимается секретарем главного врача (администратором). Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача (каб. №5).

5.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации ГБУЗ «ОСП», направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

5.9. 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.

## **6. Ответственность за нарушение правил**

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники ГБУЗ «ОСП» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ГБУЗ «ОСП», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ГБУЗ «ОСП», причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.