



государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону
П Р И К А З

25.02.2025 г.

№ 46

г. Ростов-на-Дону

**«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для пациентов
государственного бюджетного учреждения Ростовской области
«Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону»**

В соответствии со статьей 27 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону (приложение № 1 к настоящему приказу).

2. Начальнику отдела кадров Илли А.И. ознакомить с приказом и приложением № 1 к нему руководителей структурных подразделений учреждения под роспись.

3. Руководителям структурных подразделений ознакомить с приказом и приложением № 1 к нему подчиненных работников под роспись.

4. Старшему администратору Щербаковой Е.В. разместить копии Правил внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону на информационных стендах регистратур.

5. Программисту Селиверстову А.В. обеспечить размещение указанных Правил на официальном сайте учреждения.

6. Приказ № 35 от 12.01.2023г. «Об утверждении «Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону» считать утратившим силу.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной работе Шулика И.Н.

Главный врач

А.В. Задорожний

Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными правовыми актами Российской Федерации в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростова-на-Дону (далее – учреждение, поликлиника) регламентируют правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Учреждением.

В соответствии с п.3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.3. Настоящие Правила обязательны для пациентов (их представителей), иных лиц, обратившихся в Учреждение или его структурное подразделение, а также работников Учреждения.

1.4. Правила включают:

- Порядок обращения пациентов в Учреждение;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений.

1.5. Правила размещаются на официальном сайте Учреждения и на информационных стендах в холлах регистратур.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Поликлиника оказывает первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях в соответствии с лицензией, выданной министерством здравоохранения Ростовской области. Медицинская помощь предоставляется в виде лечебно-диагностической, терапевтической,

ортодонтической, ортопедической и хирургической стоматологической помощи, а также детской стоматологической помощи.

Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь гражданам, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, в порядке и на условиях, предусмотренных федеральной и территориальной программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ростовской области.

2.2. Поликлиника оказывает гражданам платные медицинские услуги в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023г. № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. № 1006» и Положением о предоставлении платных медицинских услуг в государственном бюджетном учреждении Ростовской области «Стоматологическая поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону.

2.3. В Учреждении существуют следующие способы предварительной записи пациентов на приём к врачу:

- через кол-центр по телефону 8 (863) 285-05-85,
- непосредственно при личном обращении в регистратуру,
- на портале государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru;
- на сайте <https://www.gosuslugi-rostov.ru/Registratura.aspx>;
- на региональном портале пациента Ростовской области здоровьедона.рф;
- через инфоматы, установленные в холлах учреждения.

2.4. Неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в день обращения в регистратуру поликлиники. При этом время ожидания оказания неотложной первичной медико-санитарной помощи составляет не более 2 часов с момента обращения в регистратуру Поликлиники.

2.5. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства, (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 (103, 112).

2.6. При обращении за медицинской помощью, за исключением случаев получения экстренной медицинской помощи, пациент обязан предъявить по своему выбору полис обязательного медицинского страхования на материальном носителе или документ, удостоверяющий личность (для детей в возрасте до 14 лет – свидетельство о рождении). В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, которая является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Указанная медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

При оказании медицинской помощи несовершеннолетним в возрасте до пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте до шестнадцати лет обязательно присутствие законного представителя

несовершеннолетнего с документом, удостоверяющим его личность, а также документом, подтверждающим полномочия законного представителя пациента. Приём указанных пациентов осуществляется с письменного согласия законного представителя.

2.7. Пациенты, явившиеся на прием с опозданием более чем на 10 минут, могут быть приняты врачом только при наличии свободного времени у врача, либо назначены на прием на другую дату.

При задержке планового приема врачом более чем на 10 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.8. Пациенты, обратившиеся в Поликлинику с целью планового обследования, консультации либо лечения без предварительной записи на прием, могут быть приняты врачом в день обращения только при наличии свободного времени у врача, либо назначены на прием на другую дату.

Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

2.9. При записи на оказание плановой стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания в пределах сроков, предусмотренных законодательством РФ.

2.10. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, порядке предварительной записи на приём к врачам, времени и месте приёма граждан главным врачом и его заместителем и адресах структурных подразделений учреждения пациент может получить в регистратуре в устной форме, на информационных стендах и сайте Учреждения [http:// www.doctorstoma.ru](http://www.doctorstoma.ru).

Режим работы поликлиники: в будние дни с 7.30 час. до 20.00 час.; в субботные дни - с 8.00 час. до 14.00 час.; воскресенье-выходной день.

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

2.12. Порядок приема пациентов на условиях ДМС регламентируется договорами между Учреждением и страховыми организациями на предоставление медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов определяются Федеральным законом от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными законодательными актами Российской Федерации.

5. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами доступными средствами и способами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, информации о состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения;
- ознакомление с настоящими Правилами.

В случае возникновения конфликтной ситуации с работниками Учреждения пациент вправе обратиться к заведующему соответствующего отделения, заместителю главного врача либо главному врачу для разрешения возникших вопросов.

3.2. Пациент, его законный представитель, иные посетители Поликлиники обязаны:

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать режим работы поликлиники;
- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его
- своевременно выполнять все предписания лечащего врача; соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;

- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, и иным сотрудникам Поликлиники;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- бережно относиться к имуществу Учреждения, исполнять требования пожарной безопасности;

- соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов государственного бюджетного учреждения Ростовской области «Стоматологическая поликлиника №1» в г. Ростове-на-Дону и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы (вход в медицинские кабинеты в сменной обуви или бахилах, в маске (при введении на территории Ростовской области режима обеспечения мер по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения), верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.3. Пациентам, их законным представителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в Поликлинику крупногабаритные вещи, огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, наркотические, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, иные предметы и средства, наличие которых у гражданина либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения сотрудников;

- выносить из Поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;

- размещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;

- производить фото и видеосъемку врача без его согласия; обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (фото-, видеоматериалы, полученные при съемке в Учреждении) допускается только с согласия этого гражданина за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством);

- оставлять малолетних детей и личные вещи без присмотра в помещении Поликлиники;

- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в Поликлинике в иных коммерческих целях;

- курить в помещениях поликлиники, играть в азартные игры;

- посещать поликлинику с животными;

- пользоваться служебными телефонами, а также мобильной связью при нахождении на приеме у врача;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Поликлиники;

- появляться в Поликлинике и являться на прием к специалистам в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

Пациентам не рекомендуется пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты); приносить с собой ценные вещи, деньги. Учреждение не несет ответственность за сохранность личных вещей пациентов и посетителей, оставленных ими без присмотра.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и учреждением

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе, главному врачу поликлиники в устной или письменной форме, согласно графику приёма граждан.

Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом - еженедельно по вторникам с 15-00 час. до 17-00 час.; заместителем главного врача по лечебной работе - ежедневно в рабочие дни с 13-00 час. до 15-00 час.; заведующими отделениями - ежедневно в рабочие дни с 08-00 час. до 14-00 час. и с 14-00 час. до 20-00 час.

Предварительная запись на прием к главному врачу учреждения ведется в приемной главного врача по тел. 293-03-04. Информация о месте приема, а также об установленных днях и часах приема доводится до сведения граждан на официальном сайте учреждения, а также содержится на информационных стендах в холлах регистратур ГБУ РО «СП № 1» в г. Ростове-на-Дону.

4.2. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Рассмотрение обращений (заявлений, предложений, жалоб) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласно ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. Информация 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

5.5. Ознакомление пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в поликлинике в соответствии с приказом Минздрава России от 12.11.2021г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» на основании запроса пациента (его законного представителя).

5.6. Выдача заверенной копии медицинской документации пациента предоставляется пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления в течение 10 рабочих дней со дня его поступления в Учреждение.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, медицинских заключений

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации (справок и медицинских заключений) установлен приказами Минздрава России.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка учащегося.

6.3. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учёбы выдаётся справка.

6.4. Справки и медицинские заключения выдаются пациентам при их личном обращении в учреждение за получением указанных документов при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. В случае нарушения настоящих Правил, общественного порядка пациентами и посетителями Поликлиники работники Поликлиники вправе предупредить их о недопустимости указанных действий и делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. 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.

7.3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Нарушением, в том числе, считается:

-одновременное лечение пациента в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

-грубое или неуважительное отношение пациента к сотрудникам Учреждения;

-неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

-несоблюдение требований, рекомендаций и назначений врача;

-прием пациентом лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

-отказ от направления или несвоевременная явка на врачебную комиссию (ВК).