


**«УТВЕРЖДАЮ»**  
Главный врач ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ»  
Я.Ю. Зубкова  
«10» января 2022 г.



## **Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ» для пациентов**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ» (далее – Поликлиника) для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой и распространяются на структурные подразделения ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ».

1.2. Правила разработаны в соответствии с требованием действующего законодательства Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами федерального и регионального уровня с целью:

- обеспечения необходимых условий для функционирования Поликлиники;
- обеспечения безопасности посетителей, а так же сотрудников Поликлиники;
- соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях Поликлиники.

1.3. Порядок на территории и в помещениях Поликлиники организуется администрацией и обеспечивается работниками Поликлиники, в том числе дежурным сотрудником смены охраны ЧОП.

1.4. Администрация Поликлиники не несёт ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.

1.5. За травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате нарушения посетителями требований безопасности в поликлинике, администрация Поликлиники ответственности не несёт.

1.6. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.7. В целях предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения безопасности работников Поликлиники и посетителей, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемических требований, правил пожарной безопасности в помещениях Поликлиники и ее структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, головных уборах, без бахил в хирургическом кабинете;
- вход в Поликлинику с объемными сумками, детскими колясками и

животными воспрещен.

- курение в здании и помещениях Поликлиники;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- пронос в Поликлинику огнестрельного и холодного оружия, химических и взрывчатых веществ, колюще-режущих предметов, спиртных напитков и иных предметов и средств, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать документы со стендов, а также помещать на них какие-либо свои документы, размещать объявления, рекламные материалы;
- проводить опросы и распространять промышленные товары на территории и в здании Поликлиники;
- проводить фото- видео съемку без разрешения администрации Поликлиники.
- пользование служебными телефонами.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов подлежат размещению на информационном стенде и официальном сайте Поликлиники.

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

2.1. ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ» являются медицинским учреждением, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь по профилю «стоматология» по территориальному принципу непосредственно в учреждении в плановой и неотложной форме. Инвалидам с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности стоматологическая помощь также организована на дому.

2.2. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества граждане в установленном порядке прикрепляются к Поликлинике.

2.3. При посещении Поликлиники пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис ОМС г. Москвы или полис ОМС нового образца, выданный на территории РФ, (карточку москвича можно использовать при записи посредством инфокиоска).

Для реализации меры социальной поддержки в виде бесплатного изготовления и ремонта зубных протезов (кроме расходов на оплату стоимости драгоценных металлов и металлокерамики) пациентом должны быть предъявлены: паспорт, пенсионное удостоверение, справка об инвалидности и иные документы, подтверждающие право на льготу.

2.3. Прием пациентов врачами-специалистами организован по предварительной записи.

По Территориальной программе ОМС города Москвы запись производится посредством СУПП ЕМИАС по следующим каналам:

- центр телефонного обслуживания тел.: 8 (495) 539-30-00;
- портал государственных услуг [www.pgu.mos.ru](http://www.pgu.mos.ru);

- мобильные приложения к платформам iOS и Android;
- информационный киоск, установленный в холле поликлиники;
- по телефону регистратуры учреждения.

Запись на прием к врачам-специалистам для получения ортопедических стоматологических услуг льготной категорией жителей города Москвы осуществляется только через регистратуру ортопедического отделения при предъявлении документов, подтверждающих право на льготу.

При острых заболеваниях или обострениях хронических заболеваний прием пациента осуществляется дежурным врачом в порядке живой очереди по талону, выдаваемому в регистратуре.

Вызов врача на дом производится по телефону: 8(495)685-39-05, 8(499)905-21-52, 8(495)685-26-11.

Запись на повторный прием осуществляет врач-специалист, согласовав дату и время с пациентом.

2.4. Направления на дополнительные исследования выдаются лечащим врачом согласно медицинским показаниям.

2.5. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в плановом стационарном лечении, осуществляется врачом-специалистом после предварительного обследования.

2.6. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

2.7. Каждое посещение пациента Поликлиники не зависимо от повода подлежит обязательному учету, в связи с чем, при первичной или повторной явке на прием к врачу-специалисту пациенту необходимо получить талон, установленной формы, который выдается в регистратуре учреждения или распечатывается в инфокиоске.

В талоне указывается фамилия врача-специалиста, номер кабинета и время явки к врачу-специалисту.

2.8. При первичном обращении в регистратуре на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного (далее – медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, телефон для связи, заполняется заявление о прикреплении и данные вносятся в СУПП ЕМИАС.

Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре.

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

2.9. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.10. В плановом приеме пациенту может быть отказано только в случае обращения в Поликлинику не по месту прикрепления либо в случае опоздания на прием свыше 30 мин.

2.11. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о правилах вызова врача на

дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом учреждения и его заместителем, адреса структурных подразделений учреждения, стационаров, оказывающих экстренную помощь в течение суток, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – на информационных стендах, расположенных в помещениях Поликлиники.

2.12. С целью обеспечения пропускного режима при проходе в зону лечебных кабинетов (от поста охраны и далее в кабинеты по этажам) необходимо предъявить дежурному сотруднику охраны ЧОП имеющийся талон на прием к врачу-специалисту.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача-специалиста, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проходить в помещения Поликлиники в установленные дни и часы работы, а также в указанное в талоне время приема врача-специалиста;
- пользоваться техническими помещениями (туалет, гардероб) Поликлиники.
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента.
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных



сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также законному представителю, которому может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ» для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать установленный внутриобъектовый и пропускной режим Поликлиники, а так же принятые нормы поведения в общественных местах;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- по требованию администратора предоставить документы, необходимые для выдачи талона на прием к врачу-специалисту;

- выполнять требования администрации, медицинского персонала, сотрудников охраны ЧОП.

- соблюдать требования безопасности во время посещения Поликлиники.

- соблюдать тишину и чистоту в помещениях и на территории Поликлиники;

- выполнять предписания лечащего врача, в том числе являться на прием к в назначенные дни и часы;

- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать правила использования инвентаря, оборудования;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

Все возникающие споры между пациентом и Поликлиникой рассматриваются должностными лицами ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ» в соответствии с «Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ».

#### **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

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

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом 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 законодательством Российской Федерации.

#### **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи-специалисты, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Поликлиники.

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья.

## **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием пациентов населения главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде или сайте Поликлиники.

## **8. Ответственность**

8.1. В случае нарушения посетителями установленных в поликлинике правил, дежурный охранник ЧОП, обеспечивающий порядок в здании и помещениях Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в листке нетрудоспособности. Нарушением режима считается:

- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

8.3. Нарушение Правил внутреннего распорядка, воспрепятствование осуществлению порядка в помещениях Поликлиники, неисполнение законных требований работников ЧОП о прекращении действий, нарушающих настоящие Правила, и иные противоправные действия влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.