



## **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, Решение о предоставлении государственной функции, 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 через регистратуру ортопедического отделения при предъявлении документов, подтверждающих право на льготу, для пациентов, ранее получавших льготное зубопротезирование в Поликлинике – по телефону.

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.

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 20 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 и внутриобъектового режима, а также требований п. 2.7 настоящих Правил, в зону лечебных кабинетов (от поста охраны и далее в кабинеты по этажам) допускаются пациенты, имеющие талон на прием к врачу-специалисту, который необходимо предъявить дежурному сотруднику охраны ЧОП, и лица, сопровождающие маломобильных граждан. Непосредственно у кабинета талон на прием, должен быть опущен в специальный контейнер для сбора, размещенный у входа. Медицинская сестра периодически осуществляет выемку оставленных в контейнере талонов и приглашает пациентов на прием к врачу-специалисту.

2.13. При посещении Поликлиники родителями с малолетними детьми, дети в зону лечебных кабинетов не допускаются, поскольку лечебный стоматологический кабинет является местом для осуществления медицинских манипуляций, в преимущественном большинстве инвазивных, при осуществлении которых используются медицинские изделия и медицинское оборудование, способные при нарушении техники безопасности причинить вред здоровью.

Вместе с тем, сотрудники Поликлиники не осуществляет деятельность по присмотру (контролю, надзору и т.п.) за детьми пациентов. Это не предусмотрено ни Уставом ГАУЗ «СП № 11 ДЗМ», ни локальными нормативными актами поликлиники. При этом стоматологические манипуляции, оказываемые пациенту, предполагают реальную возможность недостаточного внимания (осуществления присмотра за ребенком) со стороны пациента-родителя в период его лечения.

### **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.