



Утверждены  
приказом Директора  
ООО «Стоматология «Улыбка»  
Шарченко М.М.  
от 09.01.2021 г. № 49 - О

## ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) краевого государственного автономного учреждения здравоохранения «Партизанская стоматологическая поликлиника» (далее - Стоматология) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех 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.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

### 2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане обращаются в Поликлинику без закрепления по территориально-участковому принципу.



2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-стоматологом или зубным врачом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.

2.3. Оказание медицинской помощи гражданам осуществляется независимо от их постоянного места проживания (не по территориальному принципу) непосредственно в Поликлинике. В КГАУЗ «Партизанская СП» медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 часов. В субботу и в воскресенье, в праздничные дни медицинская помощь не оказывается.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру учреждения.

При первичном или повторном обращении за медицинской помощью, предусмотренной территориальной Программой обязательного медицинского страхования (далее – Программа ОМС), пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС и действующий страховой полис ОМС (временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС). При первичном или повторном обращении пациентов детского возраста (от 0 до 14 лет) лицо, сопровождающее такого пациента обязано предоставить свидетельство о рождении ребенка и его действующий страховой полис ОМС (временное свидетельство, подтверждающее оформление полиса ОМС), а также документ, удостоверяющий личность (паспорт) сопровождающего лица.

При первичном или повторном обращении пациента за медицинской помощью, не предусмотренной Программой ОМС, и на платной основе, он предоставляет те же документы, за исключением страхового полиса ОМС.

В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях». Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Поликлиники!

2.5. Первичный прием врачом-стоматологом или зубным врачом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента в регистратуру или по предварительной записи через журналы самозаписи и запись на прием к врачу в электронном виде.

Запись пациентов на первичный прием в регистратуре Поликлиники производится непосредственно в день обращения с 07-30 до 19-30.

Организация предварительной записи больных на первичный прием к врачам-специалистам в Поликлинике в электронном виде осуществляется в сети «Интернет» на следующих интернет-ресурсах: [www.er25.ru](http://www.er25.ru) и <http://www.gosuslugi.ru/>.

Организация предварительной записи на первичный прием через журналы самозаписи осуществляется непосредственно в журналах самозаписи, расположенных на столе перед регистратурой Поликлиники. Информация о свободной записи к специалистам в журналах самозаписи обновляется каждый четверг в 16-00 часов.

Запись на повторный прием и выдача талонов на повторный прием осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме.

Врем, отведенное на прием пациента врачом-стоматологом или зубным врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть смещено.



2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники, а также с помощью сети "Интернет" на официальном сайте Поликлиники [www.stomatologiya.partizansk.org](http://www.stomatologiya.partizansk.org).

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Поликлиники по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

2.9. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств КГБУЗ "Станция скорой медицинской помощи г.Партизанск".

2.10. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

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

Права и обязанности пациентов подтверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.1. 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;



- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

### 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, одевать бахилы при входе в Поликлинику и др.);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

## 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.



4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **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 учреждения здравоохранения. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

## **6. График работы Поликлиники и ее должностных лиц**

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



6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой, или на сайте Поликлиники.

6.5. Регламент работы Поликлиники утверждается главным врачом.

## **7. Информация о правилах предоставления, перечне**

### **и ценах платных медицинских услуг**

7.1. Правила предоставления, перечень и цены на платные медицинские услуги регламентируются приказом главного врача Поликлиники.

7.2. КГАУЗ «Партизанская СП» предоставляет платные медицинские услуги пациентам сверх Программы ОМС, по желанию пациента, за наличный расчет. По договорам добровольного медицинского страхования, договорам с организациями силовых структур и договорам с организациями на оказание медицинской помощи их сотрудникам платные медицинские услуги предоставляются за безналичный расчет.

7.3. Ознакомиться с предоставляемыми платными медицинскими услугами можно на информационном стенде в Поликлинике и сайте Поликлиники в телекоммуникационной сети «Интернет».

## **8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила имеют одинаковую юридическую силу для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Поликлиники.

8.2. Поликлиника, а также пациенты или их законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка потребителей услуг КГАУЗ «Партизанская СП».