

Приложение № 1 к приказу № 11-0 от 13.02 2025г.

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ «РЦГМБ» ЛНР
Казakov Р.Ю.
«13» _____ 2025г.



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«РОВЕНЬКОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ
МНОГОПРОФИЛЬНАЯ БОЛЬНИЦА»
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

2025г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологической поликлиники ГБУЗ «РЦГМБ» ЛНР (далее – Правила, Поликлиника) являются локальным нормативным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента во время посещения Поликлиники и нахождения в ней при оказании медицинской помощи, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом (его представителем), Поликлиникой и ее сотрудниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 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 2012 г. N 1006";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 N 417 "Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;
- иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для персонала, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав и обязанностей пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.4. Настоящие Правила размещаются на сайте ГБУЗ «РЦГМБ» ЛНР <https://med-b-rovenkovskaya-r181.gosweb.gosuslugi.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационных стендах Поликлиники. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, об стоимости платных медицинских услуг, порядке оплаты и иную информацию у медицинского регистратора непосредственно, по телефону или на сайте медицинской организации.

1.5. **Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.6. **Лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

1.7. **Посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого медицинская организация не является местом работы.

1.8 Поликлиника оказывает стоматологическую помощь населению согласно Порядкам оказания медицинской помощи взрослому и детскому населению при стоматологических заболеваниях.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику.

2.1. Плановый приём пациентов ведется через регистратуру - выбирает из имеющихся свободных талонов в день обращения, а также по предварительной записи, который ведет врач. При записи на плановый прием пациент обязан указать свою фамилию, имя и номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема. День и время приема пациент выбирает по согласованию с регистратором из имеющихся свободных "окон" в приеме. Запись на прием подтверждается номерным талоном.

2.2. Пациенты с острой зубной болью принимаются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время, через регистратуру. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли, не позднее двух часов с момента обращения. При необходимости долечивание осуществляется в плановом порядке указанном в п. 2.1.

2.3. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора или врача удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.4. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут регистратор или врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает 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.

2.6. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени. Это время требуется для оформления первичной документации (медицинской карты

вмешательств и согласия на обработку персональных данных), необходимой для оказания медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и/или заключения договора оказания платных медицинских услуг и заполнения необходимой медицинской документации.

2.7. При первичном обращении в регистратуру, пациент обязан предоставить следующие документы:

а) Документ, удостоверяющий личность (паспорт), страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС), страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС);

б) Категория граждан имеющих право на социальные льготы должны предоставить также документ подтверждающий право на льготы (удостоверение, пенсионное, инвалиды труда, ветераны ВОВ, инвалиды ВОВ и т.д.).

2.8. При повторных посещениях пациент предъявляет документ удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного медицинского страхования (ОМС), страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС).

2.9. Основным медицинским документом пациента в стоматологической поликлиники является медицинская карта стоматологического больного. Медицинская карта является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты в регистратуре — 5 лет со дня последнего обращения. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу регистратором. Выдача карты стоматологического больного, хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

2.10. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в поликлинике в кабинет проход только по приглашению медицинской сестры или врача.

2.11. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей (родители, усыновители, опекуны, попечители).

3. Порядок оказания стоматологических услуг

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2. Пациента, имеющих соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендательным планом лечения и при согласии с ним подписать и добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

3.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)

3.10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).

3.11. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента угрожают жизни и здоровью

медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

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 Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы 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 без средств индивидуальной защиты, определенных санитарно-эпидемиологическими правилами и режимами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Поликлиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холе и других помещения Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещения и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;

- производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории Поликлиники без письменного разрешения заведующего (а при его отсутствии - заместителя заведующего). При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и/или не нарушает прав других граждан;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками правоохранительных органов;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием и т.п. Все претензии излагаются пациентами либо в письменной форме, либо при устном обращении к дежурному администратору;
- осуществлять телефонные звонки посредством функции "громкая связь" и использовать телефон с включенным звонком;
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Поликлиники.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Поликлиники обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период его временной нетрудоспособностью, и правила поведения пациента в Поликлинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действия, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Поликлинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы салфетки после манипуляции сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

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 медицинском учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 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 Поликлиники, ГБУЗ «РЦГМБ» ЛНР, 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.

6. Порядок разрешения конфликта

- 6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, или заведующему Поликлиники.
- 6.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».
- 6.3. 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.
- 6.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к заведующему Поликлиники согласно графику приема граждан или оставлять свое обращение в письменном виде в приемной.

6.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а так же свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс, 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 пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.6. Письменное обращение пациента подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

6.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.8. 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.

7. Ответственность за нарушение Правил

7.1. 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.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями общественного порядка, настоящих Правил, сотрудники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников правоохранительных органов, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

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

7.5. Администрация поликлиники не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.

8. Оплата медицинских услуг.

8.1. Медицинская помощь оказывается без взимания платы в гарантированном законодательством объеме, в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

8.2. Оплата платных медицинских услуг (протезирование зубов и зубных рядов), оказываемых хозрасчетным стоматологическим отделением, производится в рублях и осуществляется согласно утвержденного перечня и Прейскуранта цен на платные медицинские услуги. Цены и структура Прейскуранта могут корректироваться.

8.3. Оплата за ортопедическое лечение (протезирование зубов и зубных рядов) производится в соответствии с условиями, указанными в договоре об оказании платных медицинских услуг, при этом после каждой оплаченной суммы Пациенту выдаются кассовые чеки, а так же «Акт выполненных работ оказанных услуг», где указан перечень услуг, их количество и стоимость.

8.4. С перечнем стоматологических услуг предоставляемых бесплатно (по полису ОМС), можно ознакомиться на информационных стендах Поликлиники, на сайте ГБУЗ «РЦГМБ» ЛНР <https://med-b-rovenkovskaya-r181.gosweb.gosuslugi.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также у территориального фонда обязательного медицинского страхования.

9. График работы Поликлиники:

9.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники.

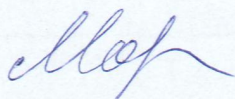
9.2. Режим работы Поликлиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

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

9.4. Информацию о графике работы и времени приёма врачей можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой.

9.5. Режим и график работы поликлиники утверждается заведующим поликлиникой.

Заведующий



Э.В. Морозова