



«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач
ГАУЗ «СП № 56 ДЗМ»

К.В. Фирфаров

» _____ 2023 г.

Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «СП № 56 ДЗМ» для пациентов

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения г. Москвы «Стоматологической поликлиники № 56 ДЗМ» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 56 ДЗМ» (далее - поликлиника).

1.4. Правила разработаны в целях реализации прав пациента, предусмотренных законом и создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту медицинской помощи.

1.5. При обращении в поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в поликлинику.
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории и в здании поликлиники.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и поликлиникой.
- Ответственность за нарушения Правил.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

По телефону 8(495)539-30-00

- Через Интернет-сайты: Emias.info; pgu.mos.ru;
- Через мобильное приложение ЕМИАС для IOS; Android; Windows Phone;
- Через инфомат в холле поликлиники;
- Через инфомат в любом другом лечебном учреждении г. Москвы.

- 2.2. При записи на плановый прием, пациент выбирает дату и время из имеющихся свободных талонов. Пациент обязан указать номер контактного телефона для информирования о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- 2.3. С острой зубной болью пациенты записываются регистратором в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия зубной боли. При необходимости долечивания осуществляется в плановом порядке, указанном 2.1.
- 2.4. Если пациент опаздывает или не является на прием в заранее назначенное время, он обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 2 часа до начала приема.
- 2.5. Если пациент опаздывает на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перевести время приема на ближайшую свободную дату.
- 2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой же возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
- 2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациентов является в регистратуру не менее, чем за 15 минут до назначенного времени.
- 2.8. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:
- А) население, обслуживаемое по территориальному признаку по программам ОМС:
Документ, удостоверяющий личность (паспорт)
Страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)
 - Б) население, обслуживаемое за счет личных средств документ, удостоверяющих личность (паспорт)
 - В) Категория граждан, имеющих право на социальные льготы:
Документ удостоверяющий личность паспорт, документ подтверждающих льготы (удостоверение пенсионное, инвалида труда, ветерана ВОВ, инвалида ВОВ и т.д.), страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)
- 2.9. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного медицинского страхования (ОМС).
- 2.10. Для оформления медицинской карты стоматологического больного пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру, медицинская карта является собственностью поликлиники, и храниться в регистратуре. Пациентам медицинская карта, не выдается, а передается врачу регистратором, самостоятельный вынос медицинской карты не допускается.

2.11. Пациент ожидает время приема в отведенных для этого местах в поликлиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

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. Пациентам, имеющим 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 информационное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным 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. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы и ортопедические конструкции щеткой и 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. если пациенту невозможно провести диагностические и лечебные манипуляции, в силу особенностей психосоматического состояния, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить

его в другую медицинскую организацию для альтернативных методов лечения (общая анестезия, седация.)

3.11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил, а также, если лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

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, тележки и т.п.), сумма измерений которых (за исключением специально оговоренных случаев) по длине, ширине (двум диаметрам или осям в основании рулона) и высоте превышает 150 см, длинномерные предметы, длина которых свыше 50 см, велосипеды (за исключением складных) и иные транспортные средства;
- не перемещаться в здании на самокатах, роликовых коньках и иных транспортных и спортивных средствах, кроме инвалидных колясок;
- вход в поликлинику с детскими колясками воспрещен;
- 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, холле и других помещениях 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 помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов);

- 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 агрессивно себя вести. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны ЧОП и/или правоохранительных органов;
- посещать поликлинику с домашними животными и птицами вне клеток или специальных контейнеров (сумок);
- 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.
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- велосипеды (за исключением складных) и иные транспортные средства, кроме детских и инвалидных колясок.
- 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 определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- 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 подразделения поликлиники 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. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

5.1. Гражданин имеет право обратиться к администрации поликлиники (заведующие отделениями, дежурный администратор, заместитель главного врача по медицинской части). В своем письменном обращении в обязательном порядке гражданин указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый индекс, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.2. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача. Время приема с 09:00ч. до 17:00ч.

5.3. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

5.4. Ответ на письменное обращение, поступившие в адрес администрации, направляется по почтовому индексу, указанному в обращении.

5.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, на имя которого направлено обращение, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1. Пациент несет 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.

6.2. В случае нарушения пациентами и посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники и охрана поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объеме неотложной и экстренной медицинской

помощи, после чего они будут удаляться из поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

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

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

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