

Утверждаю  
Главный врач ГАУЗ ПО «Городская  
стоматологическая поликлиника»  
\_\_\_\_\_ П. И. Скуридин  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 г.

## **Правила внутреннего распорядка ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника»**

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка в Государственного автономного учреждения здравоохранения Пензенской области «Городская стоматологическая поликлиника» (далее «ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника») для пациентов – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника».

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в поликлинику;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника».

1.4. . Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в коридоре поликлиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте поликлиники: [www.penzastom.ru](http://www.penzastom.ru).

### 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую помощь, согласно выданной лицензии.

2.2. Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике гражданам в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в городе Пензе.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника». При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, 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, удовлетворяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.4. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

2.5. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.6. Номера к врачам стоматологам - хирургам, стоматологам - ортопедам выдаются в регистратуре.

Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителях, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в коридоре и на сайте [www.penzastom.ru](http://www.penzastom.ru)

2.8. При записи на оказание плановой стоматологической медицинской помощи возможно наличие срока ожидания (срок ожидания не должен превышать 10 дней)

2.9. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Министерством здравоохранения Пензенской области.

2.10. Экстренная госпитализация больных с острыми и обострениями хронических заболеваний челюстно-лицевой области осуществляется по согласованию ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» с ОКБ имени Бурденко.

### 3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской стоматологической 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 организации 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 стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» в котором ему оказывается медицинская стоматологическая 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 правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Бережно относиться к имуществу ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника»
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (перед входом в лечебные кабинеты поликлиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 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 «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 ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» в письменном или устном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника», затем городской клинико-экспертной комиссией.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. 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 направляется 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 должен быть направлен 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 в администрацию 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 ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника». 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. 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. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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 и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, 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 ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника»

7. График работы ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» и ее должностных лиц:

7.1. График работы ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника» по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. 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.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания:

8.1. Бесплатные медицинские стоматологические услуги предоставляются населению в соответствии с «Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области».

8.1.2. Бесплатные медицинские стоматологические услуги предоставляются населению при предъявлении полисов обязательного медицинского страхования.

8.2 Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг ГАУЗ ПО «Городская стоматологическая поликлиника».

8.2.1. Все медицинские услуги в клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

8.2.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.2.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги. Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**