

## **Правила приема пациентов ГАУЗ ТО «ИГСП»**

### **Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей**

#### **Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГАУЗ ТО «ИГСП» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения, а также приказами и распоряжениями главного врача ГАУЗ ТО «ИГСП».
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГАУЗ ТО «ИГСП»
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, , а также на сайте поликлиники, в сети интернет.
6. При обращении в стоматологическую поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться настоящими Правилами.

#### **Правила внутреннего распорядка включают:**

1. Порядок обращения пациентов в стоматологическую поликлинику.
2. Порядок оказания стоматологических услуг.
3. Правила поведения пациентов и посетителей на территории ГАУЗ ТО «ИГСП» .
4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и стоматологической поликлиникой.
5. Ответственность за нарушение Правил.

#### **Порядок обращения пациентов в ГАУЗ ТО «ИГСП»**

- Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или через портал Госуслуг.

- Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, в смотровом кабинете. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической, ортопедической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в смотровом кабинете.
- В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.
- В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.
- В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом 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, либо осуществляет прием любой свободный врач
- Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право пригласить пациента на прием в другой день.
- Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 – 20 минут до назначенного времени.
- **При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить следующие документы:** медицинский полис; документ, удостоверяющий личность (паспорт); СНИЛ; результат флюорографии, талон RW.
- При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости: полис ОМС (обязательного медицинского страхования, либо, добровольного медицинского страхования (ДМС).
- Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее – медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается,

а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

- При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.
- Пациент ожидает время приема в коридорах и фойе стоматологической поликлиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.
- При задержке планового приема врачом более 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.

### **Порядок оказания стоматологических услуг**

- 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.
- Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 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.
- Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 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.
- 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.

- 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.).
- 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 (седатация, общая анестезия).
- Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

### **Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ ТО «ИГСП»**

- **Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**
- проносить в помещения стоматологической поликлиники: огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и 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 в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории стоматологической поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений ГАУЗ ТО «ИГСП» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории ГАУЗ ТО «ИГСП» объявления без разрешения администрации;

- производить аудиозапись, фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях стоматологической поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях стоматологической поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях стоматологической поликлиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей ГАУЗ ТО «ИГСП»;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме.

### **Пациенты и посетители на территории и в помещениях ГАУЗ ТО «ИГСП» 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 действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГАУЗ ТО «ИГСП»;
- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты ГАУЗ ТО «ИГСП» в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологической поликлиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

- при входе в стоматологическую 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 ГАУЗ ТО «ИГСП».

### **Порядок разрешения конфликтов**

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением.
- При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание письменного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.
- При устном обращении ответ 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.
- При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу ГАУЗ ТО «ИГСП» согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в кабинете № 17.
- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, 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 гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в кабинете № 17 ГАУЗ ТО «ИГСП», по адресу: г. Ишим, Тюменская область, ул. Ф. Энгельса, 27/1
- Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

- Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, электронному адресу, указанному в обращении.
- 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.

### **Ответственность за нарушение Правил**

- 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.
- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений правоохранительных органов.

- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ГАУЗ ТО «ИГСП» влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.