



УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
Потопяк В.Д.  
2015

### Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей КГБУЗ СП 18

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) Краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №18» Министерства здравоохранения Хабаровского края являются организационно-правовым документом регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №18» (далее - КГБУЗ СП 18).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача КГБУЗ СП 18 и в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в КГБУЗ СП 18. Правила распространяются на все структурные подразделения КГБУЗ СП 18. При обращении в КГБУЗ СП 18 пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Настоящие Правила включают:

- порядок обращения пациентов в КГБУЗ СП 18 и оказания медицинской помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории КГБУЗ СП 18, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
- порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из первичной медицинской документации пациенту или другим лицам;
- режим и график работы КГБУЗ СП 18 и ее должностных лиц;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и КГБУЗ СП 18;
- ответственность за нарушение Правил.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках регистратур в холле первого этажа здания КГБУЗ СП 18

## **1. Порядок обращения пациентов в КГБУЗ СП 18 и оказания медицинской помощи.**

1.1. КГБУЗ СП 18 является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь непосредственно в Поликлинике.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться в КГБУЗ СП 18:

- застрахованным гражданам в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к КГБУЗ СП 18, в виде бесплатной медицинской помощи по действующему полису обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - Территориальная программа ОМС), установленной решением Комиссии по разработке Территориальной Программы на текущий календарный год и реального финансирования;
- в качестве платной медицинской помощи за счет средств граждан и организаций.

1.2. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, в день обращения в КГБУЗ СП 18, а так же на портале краевых госуслуг и через федеральный портал госуслуг.

1.3. При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (Основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»). На основании Федерального Закона о персональных данных №152-ФЗ от 27.07.2006 года (в редакции от 25.07.2011 года №261-ФЗ) пациент принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе в письменном виде.

1.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением поликлинического режима.

1.5. При первичном обращении в регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного (форма 043/у)

(далее Медицинская карта), в которую вносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации), серия и номер паспорта, место работы, профессия.

1.6. Медицинская карта хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником.

Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

Самовольное изъятие медицинской карты подпадает под административное правонарушение по статье 19.1 КоАП «Самоуправство» и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан.

1.7. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратору удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

1.8. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

1.9. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

1.10. 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.

1.11. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

1.12. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

1.13. 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.

1.14. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

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

1.16. 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.

1.17. 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.).

1.18. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра врачом-стоматологом-хирургом.

1.19. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо должно организовать замену лечащего врача.

1.20. Пациенты по неотложным показаниям (кровотечение, травма и т.п.) могут быть приняты без предъявления документов, но с обязательным предъявлением паспорта после оказания им неотложной медицинской помощи.

1.21. Рентгеновский кабинет принимает пациентов по направлениям врачей, в том числе и других лечебных учреждений.

## **2. Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г.

2.1. 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;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения администрации и 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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;

## 2.2. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» КГБУЗ СП 18.

## 2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения КГБУЗ СП 18 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;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
  - выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
  - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
  - являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении.
  - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
  - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
  - портить мебель и предметы интерьера.
- 2.4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
  - проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
  - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
  - соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
  - посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
  - бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
  - соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
  - при входе в клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
  - верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
  - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, 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 клиники.

### **3. Порядок разрешения конфликтов.**

- 3.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.
- 3.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору.
- 3.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».
- 3.4. 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.
- 3.5. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу КГБУЗ СП 18 согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.
- 3.6. 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, 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).
- 3.7. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной у секретаря.
- 3.8. Письменное обращение рассматривается в течение до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- 3.9. 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.
- 3.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является ответ на обращение, который подписывается соответствующим руководителем либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо выдаётся заявителю.
- 3.11. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменный или с согласия заявителя устный ответ.

### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации 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 поведенного 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 передаваться такая информация.

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

4.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательным актом.

## **5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации (приказ МЗ и СР РФ от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»). Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

В случаях заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

5.3. За необоснованную выдачу листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.4. Полученные пациентами листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

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



Медицинская стоматологическая помощь в КГБУЗ СП 18 оказывается по адресам: г. Хабаровск, ул. Рокоссовского, 18-а, ул. Аксенова, 22-а.

Начало работы регистратуры 7-45 минут.

Врачебный прием

с 8-00 до 20-00 в будние дни;

с 8-00 до 14-00 по субботам;

Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом.

Режим работы рентгенкабинета определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации.

Работа врачебной комиссии осуществляется ежедневно.

Часы приема главного врача по личным вопросам вторник с 16-00 до 18-00,

заместителя главного врача по лечебной работе среда с 16-00 до 18-00,

заведующего отделением платных услуг понедельник 17-00 до 19-00,

заведующего ортопедическим отделением пятница с 17-00 до 19-00

заведующего лечебно-профилактическим отделением четверг с 17-00 до 19-00.

В праздничные дни режим работы регламентируется главным врачом.

## **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 настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана КГБУЗ СП 18 вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

7.3. 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 ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей КГБУЗ СП 18 размещены на сайте поликлиники <http://sp18.medkhv.ru> в сети Интернет.