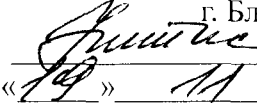


УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника
г. Благовещенска»

 Н.В. Упитис
«14» 11 2025 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей.

1. Общие положения:

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации, приказами министерства здравоохранения Амурской области.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска» (далее Учреждение).

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

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, а также на официальном сайте Учреждения www.28orbit.ucoz.ru в сети «Интернет».

1.6 При обращении в Учреждение пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.7 Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в Учреждение и оказания стоматологической помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории Учреждения;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Учреждением;
- ответственность за нарушение Правил;
- график работы Учреждения и ее должностных лиц;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение и оказания стоматологической помощи:

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, их своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинскими организациями амбулаторного типа по месту жительства/регистрации/работы.

2.2 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется через:

- федеральный портал государственных услуг ЕПГУ www.gosuslugi.ru
- электронная регистратура (запись на прием к врачам Амурской области)
РЕГИСТРАТУРА28.РФ
- по телефону электронной регистратуры 66-01-24

2.3. Первичная медико-санитарная помощь взрослому населению осуществляется непосредственно в Учреждении.

2.4. Пациенты с острой зубной болью могут обратиться в Учреждение независимо от места проживания.

2.5. Пациенты с острой зубной болью получают медицинскую помощь в день обращения. Пациент с острой зубной болью может быть направлен к дежурному врачу: дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости — долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием через электронную регистратуру. В случае наличия свободных талонов пациент с острой зубной болью может быть сразу направлен к врачу-стоматологу терапевту, врачу стоматологу, врачу-стоматологу хирургу, зубному врачу.

2.6. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациенту необходимо предупредить об этом удобным для него способом не менее чем за 2 часа до начала приёма.

2.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 5 минут, регистратор имеет право освободившийся талон предложить другому пациенту, а вопрос о переносе приёма решается в индивидуальном порядке.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту другого удобного времени и даты приема.

2.9. В случае отмены приема, по независящим от Учреждения причинам, пациент записывается на приём самостоятельно.

2.10. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент должен явиться в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

2.11. При обращении в регистратуру пациент предоставляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность и подтверждающий проживание на территории Российской Федерации;
- действующий страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).
- СНИЛС

2.12. При первичном обращении, в регистратуре Учреждения на пациента оформляется электронно-медицинская карта амбулаторного 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, номер страхового полиса, место работы, профессия.

2.13. Медицинская карта хранится в электронном виде и на бумажном носителе в регистратуре.

2.14. Пациент ожидает время приема в холле Учреждения, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры, или врача.

2.15. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, вопрос о переносе приема на другой день решается в индивидуальном порядке.

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

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

2.18. 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.

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

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

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

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

2.23. Перед плановым приемом врача пациентам не рекомендуется употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациенту необходимо почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.24. 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.).

2.25. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра лечащим врачом.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в Учреждение:

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

3.1 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 руководителя 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 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;

3.2. Пациенты обязаны:

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

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

- проносить в помещения Учреждения 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 Учреждения;

- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Учреждения;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт и стендов ;

- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;

- пользоваться служебным телефоном;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Учреждения правоохранительными органами;

- посещать Учреждение с домашними животными, за исключением собак-поводырей.

- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Учреждения;

- 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). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;

- портить мебель и предметы интерьера.

3.4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Учреждения 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 Учреждения;

- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- 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 Учреждения.

4. Порядок разрешения конфликтов:

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде.

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. 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.

4.5. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Учреждения согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в отделе кадров.

4.6. 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).

4.7. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в отделе кадров.

4.8. Письменное обращение рассматривается в течение до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

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

4.10. 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.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии пациента не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.2. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента может быть предоставлена его законному представителю или лицам, указанным в письменной доверенности, а также в информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, если пациент не запретил сообщать им об этом.

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

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

6.1. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности в электронном виде.

Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

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

7. График работы Учреждения и ее должностных лиц.

7.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

7.2. Режим работы Учреждения и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, 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 организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

7.4. Прием населения по личным вопросам главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

7.5. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационных стендах, на официальном сайте www.28orbit.ucoz.ru.

7.6. Прием пациентов в ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска» проводится в две смены.

Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

8. График работы:

по будним дням

08.00-14.00 – 1 смена

14.00-20.00 – 2 смена.

Суббота — 8.00-14.00.

Выходной день – воскресенье.

График кварцевания кабинетов:

каб. № 1, № 5, № 6, № 7, № 8, № 13, № 21 (с 11.30 до 12.00; с 13.30 до 14.00; с 16.30 до 17.00; с 19.30 до 20.00)

каб. № 10, №12, № 20 (с 11.00 до 11.30; с 13.30 до 14.00; с 16.30 до 17.00; с 19.30 до 20.00)

Режим работы службы помощи при острой зубной боли ежедневно – 20.00-07.00 (в том числе в выходные и праздничные дни), с технологическими перерывами для осуществления проветривания, влажной уборки, кварцевания с 23.30-00.00; с 07.00 до 08.00.

9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядка их оказания.

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска», законодательством РФ.

9.2. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании медицинских услуг на возмездной основе.

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

9.4. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и сайте www.28orbit.ucoz.ru

9.5. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

9.6. Без согласия потребителя (пациента) исполнитель (Учреждение) не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

9.7. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

9.8. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

9.9. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

9.10. Оплата любых услуг без оформления в кассах ГАУЗ АО «Стоматологическая поликлиника г. Благовещенска» категорически запрещена!

9.11. Оплата любых услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

10. Ответственность за нарушение Правил:

10.1 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.

10.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранный 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 правоохранительными органами.

10.3 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.