

# **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка Стоматологической поликлиники федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ставропольский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее поликлиника) для пациентов(далее Правила) являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения: Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 18.07.2019); Приказом Минздравсоцразвития от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Тарифным соглашением по реализации Региональной программы обязательного медицинского страхования, Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей поликлиники.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами ректора СтГМУ, иными локальными актами.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- 1.5.1. порядок обращения пациента в поликлинику;
- 1.5.2. обязанности и права пациентов;
- 1.5.3. порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- 1.5.4. порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом;
- 1.5.5. порядок получения информации о состоянии здоровья пациента и ознакомления пациента с медицинской документацией;
- 1.5.6. график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- 1.5.7. информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- 1.5.8. информацию о медицинских услугах, оказываемых в рамках программы государственных гарантий;
- 1.5.9. информация об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг.

Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте в холле и на сайте поликлиники.

## **2. Порядок обращения пациентов в Стоматологическую поликлинику**

2.1. Медицинские услуги в поликлинике оказываются гражданам в рамках Программы государственных гарантий в системе ОМС, в системе добровольного медицинского страхования, за счет личных средств граждан.

2.2. Медицинская помощь населению осуществляется по обращению в соответствии с графиком работы поликлиники. 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 заместителями пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники у регистратуры и на сайте учреждения.

2.3. Запись на приём к специалистам осуществляется как в день обращения, так и по предварительной записи:

- 2.3.1. при личном обращении в регистратуру поликлиники;
- 2.3.2. по телефону регистратуры поликлиники;
- 2.3.3. через Инфомат;
- 2.3.4. через региональные порталы - [zdrav26.ru](http://zdrav26.ru), госуслуги (в обработке).

### Важная информация о полисе ОМС!

При изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства застрахованное лицо обязано уведомить страховую медицинскую организацию об этом в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли, на основании п. 3, части 2, ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017). В случае невыполнения данного требования федерального закона, на основании п. 1б, главы 1, ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском

страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017) страховая медицинская организация имеет право аннулировать или приостановить действие выданного полиса ОМС, при этом медицинская помощь оказывается только в рамках экстренной и неотложной. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. Неотложная медицинская помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

2.4. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается в день приема. Время ожидания пациентом приема врача при неотложном состоянии не должно превышать 120 минут.

2.5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону - 03.

2.6. Пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники для получения талона на прием к врачу. При обращении в поликлинику пациентом представляется документ, удостоверяющий личность.

2.7. При записи на прием к врачу через Инфомат, Пациент должен указать номер полиса ОМС или штриховой код цифрового полиса, серию и номер паспорта.

2.8. Пациент несет ответственность за правильность представленных сведений.

2.9. В соответствии и во исполнение части 1 статьи 23, статьи 24 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» пациент дает согласие на фотосъемку на этапах лечения, обработку личных персональных данных для ввода в базу данных, сбор; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); распечатку необходимых документов с учетом требований законодательства.

2.10. Амбулаторная карта стоматологического пациента оформляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, СНИЛС. На пациента оформляется медицинская карта амбулаторного стоматологического пациента, 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, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, дополнительные необходимые сведения (номер телефона) и др.

2.11. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Подлинник медицинской карты на руки пациенту не выдается.

**Не разрешается** самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с главным врачом или его заместителем главного врача по медицинской части! В случае необходимости, по заявлению пациента и по согласованию с главным врачом или его заместителем, выдается ксерокопия амбулаторной карты или выписка из неё.

### **3. Обязанности пациентов**

#### **Пациент обязан:**

- 3.1. соблюдать режим работы поликлиники;
- 3.2. соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- 3.3. при первичном приеме предоставлять информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России № 1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;
- 3.4. уведомлять лечащего врача о факте пребывания в круглосуточном стационаре, госпитализации или выписке на момент лечения в стоматологической поликлинике;
- 3.5. оформлять в установленном порядке согласие на обработку персональных данных;
- 3.6. предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 3.7. соблюдать правила поведения в общественных местах;
- 3.8. соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3.9. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
- 3.10. выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 3.11. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, находящимся на территории поликлиники;
- 3.12. бережно относиться к имуществу поликлиники;
- 3.13. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщать об этом сотруднику поликлиники;
- 3.14. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

### **Пациенту запрещается:**

- 3.15. приносить в поликлинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие и другие предметы, представляющие угрозу для безопасности окружающих;
- 3.16. находиться в служебных помещениях поликлиники;
- 3.17. изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 3.18. производить оплату за оказанные медицинские услуги лично исполнителю, минуя кассу;
- 3.19. посещать поликлинику с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой - проводником;
- 3.20. размещать на стендах поликлиники объявления без разрешения администрации поликлиники;
- 3.21. вести видео и фотосъемку;
- 3.22. доступ в здание и служебные помещения поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением и лицам, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

## **4. Права пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан» от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ.

Пациенты информируются о том, что имеют право на получение бесплатной медицинской помощи в иных медицинских учреждениях в рамках программы обязательного медицинского страхования.

При обращении за медицинской помощью **пациент имеет право на:**

- 4.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 4.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 4.3. обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 4.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 4.5. перевод к другому лечащему врачу;
- 4.6. обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- 4.7. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (при необходимости), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 4.8. обращение с жалобой к главному врачу или его заместителю, а также к

должностным лицам государственных органов или в суд;

4.9. 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;

4.10. 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;

4.11. давать согласие на проведение фотосъемки на этапах оказания медицинской услуги с целью контроля качества оказания медицинской помощи.

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

5.1. Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписка из медицинской документации утвержден Министерством здравоохранения Российской Федерации, локальным актом.

5.2. Справки о посещении врача и выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. В справке указывается дата посещения поликлиники и фактические часы приема.

5.3. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра, обосновывающего временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

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

5.5. По заявлению пациента или его законного представителя, в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписка из них», в поликлинике устанавливается Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента. предоставляются копии медицинских документов, отражающих его состояние здоровья.

## **6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента и ознакомления пациента с медицинской документацией**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной форме лечащим врачом или должностными лицами поликлиники, и содержит 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам.

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

6.4. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», локальными актами в поликлинике устанавливается Порядок выдачи копии медицинской документации либо его законному представителю. Основанием для выдачи копий или выписок из медицинской документации является заявление.

Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- 6.4.1. фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- 6.4.2. фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- 6.4.3. место жительства (пребывания) пациента;
- 6.4.4. реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- 6.4.5. реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- 6.4.6. реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного

- представителя пациента (при наличии);
- 6.4.7. период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает получить копию или выписку медицинской документации;
- 6.4.8. почтовый адрес для направления письменного ответа;
- 6.4.9. номер контактного телефона (при наличии).

6.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом или заместителем главного врача в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ.

6.7. Пациент имеет право ознакомиться с медицинской документацией как во время приема у врача, так и по его письменному запросу или его законного представителя в течении 10 дней в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние пациента».

6.8. Пациент имеет право по окончании лечения получить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питанию, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях.

## **7. 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.

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу поликлиники в письменном или устном виде.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. В



остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.4. 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.

7.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.7. Письменное обращение, поступившее в поликлинику, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом.

7.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в поликлинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **8. График работы Поликлиники**

8.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы поликлиники 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График работы утверждаются главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части. Режим работы поликлиники утверждаются ректором СтГМУ.

8.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и на сайте медицинской организации.

## **9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

9.1. Оказание медицинских услуг населению организуется с целью более полного удовлетворения спроса населения на медицинские услуги, свободного выбора специалистов потребителями.

9.2. Платные услуги населению предоставляются поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

9.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

9.4. Платные услуги населению оказываются специалистом поликлиники только при наличии у него действующего сертификата на избранный вид деятельности.

9.5. Платные услуги населению осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

9.6. При оказании платных стоматологических услуг Исполнитель услуги заключает договор с Заказчиком (пациентом) в письменной форме, получает согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ №1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства», приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинского вмешательства, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»), согласовывает план лечения, дает информацию о возможных видах лечения, их особенности, возможных осложнениях и гарантиях применения утвержденных стандартов оказания услуги, сертифицированных инструментов и материалов. Информированные добровольные согласия подписываются Заказчиком и Исполнителем услуги. Заказчиком производится оплата в кассу стоматологической поликлиники.

9.7. По окончании работы Заказчику выдается эпикриз и гарантийный талон при сдаче ортопедических конструкций, пломб из фотокомпозитов, химических композитов.

9.8. По окончании выполнения платной услуги Исполнителем и Заказчиком подписывается акт выполненных работ с отметкой об удовлетворенности требований пациента качеством оказанной услуги.

## **10. Порядок предоставления гарантийных обязательств**

10.1. Гарантийный срок и срок службы при оказании стоматологических услуг установлен соответствующим порядком (приказ ректора ФГБОУ ВО СтГМУ Минздрава России № 667-ОД от 31.08.2023г.)

10.2. Порядок об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг доступен для ознакомления на информационном стенде рядом с регистратурой или на официальном веб-сайте Стоматологической поликлиники [stgmu.ru](http://stgmu.ru).

Отношения между поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

---