



«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГАУЗ «СП №65 ДЗМ»

Бостанджян Т.М.

«05» сентября 2019 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей государственного автономного учреждения здравоохранения г. Москвы «Стоматологическая поликлиника № 65 ДЗМ» (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 и распоряжениями Департамента здравоохранения г. Москвы, а также приказами и распоряжениями главного врача.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 65 ДЗМ» (далее Поликлиника).

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

1.5 При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в Поликлинику.
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории Поликлиники.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Поликлиникой.
- Ответственность за нарушение Правил.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- по телефону 8 (495) 539-30-00;
- через Интернет-сайты: Emias.info; pgu.mos.ru;
- через мобильное приложение ЕМИАС для ios; Android; Windows Phone;

- через инфомат в холле поликлиники;

- через инфомат в любом другом лечебном учреждении г. Москвы.

2.2 Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов. При записи на плановый прием пациент обязан указать номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3 Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время регистратором. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в плановом порядке, указанном в п. 2.1.

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

2.5 В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.6 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.

2.7 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8 При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

а) территориальное население, обслуживаемое по программам ОМС: документ, удостоверяющий личность (паспорт); страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

б) территориальное население, обслуживаемое за счет личных средств: документ, удостоверяющий личность (паспорт).

в) категории граждан, имеющих право на социальные льготы: документ, удостоверяющий личность (паспорт); документ, подтверждающий право на льготы (удостоверение: пенсионное; инвалида труда; ветерана ВОВ; инвалида ВОВ и т.д.); страховой полис обязательного медицинского страхования.

2.9 При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.10 Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты стоматологического больного (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу регистратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

2.11 Пациент ожидает время приема в отведенных для этого местах в Поликлинике. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.12 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.

3. Порядок оказания стоматологических услуг:

3.1 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.

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

3.3 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.

3.4 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним подписать и добросовестно его соблюдать.

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

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

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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.).

3.10 При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач в праве отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седатация, общая анестезия).

3.11 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Поликлинике

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

- проносить в помещения 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 без разрешения администрации Поликлиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях 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, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать Поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами,

обслуживанием и т.п. Все претензии излагаются пациентами либо в письменной форме, либо при устном обращении к дежурному администратору;

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Поликлиники.

4.2 Пациенты и посетители на территории и в помещениях Поликлиники 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 Поликлиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость).
- при входе в Поликлинику 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 Поликлиники.

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, дежурному администратору или заместителю главного врача по медицинской части.

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

5.3 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.

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

5.5 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 (включая почтовый индекс), 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).

5.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача. Время приема: с 09.00 ч. до 17.00 ч., перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

5.7 Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

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

5.1 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.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1 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.

6.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего они будут удаляться из Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.