

## **Правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «ТСП № 1»**

### 1. Общие положения:

Правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «ТСП № 1» (далее Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники, и иными локальными нормативными актами.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.1. Поликлиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению.

1.2 Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике является врач- стоматолог, врач-стоматолог- терапевт, зубной врач, врач-стоматолог-хирург, врач- стоматолог- детский, врач-стоматолог-ортопед, врач- ортодонт в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

1.3 Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам как на бесплатной (согласно Территориальной программе государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи), так и на платной основе.

1.4 Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг ГБУЗ СО «ТСП № 1»

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном месте.

## 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Запись на прием к врачам стоматологам (зубным врачам), врачам-стоматологам-терапевтам, врачам-стоматологам-хирургам, врачам стоматологам детским, врачам ортодонтам осуществляется при наличии действующего полиса ОМС и документа, удостоверяющего личность:

- При личном обращении в регистратуру;
- Самостоятельная запись через систему электронная регистратура на сайтах: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) , [pgu.samregion.ru](http://pgu.samregion.ru)

-Запись по телефону: взрослое отделение (8482) 93-17-62; детское отделение (8482) 93-17-61, 93-54-00.

2.2 Перед посещением врача необходимо распечатать талон на прием (при электронной форме записи) или получить его при обращении в регистратуру и оформить медицинскую карту.

2.3. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, 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, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

2.4 Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача медсестрой врача-специалиста либо медицинским регистратором. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством поликлиники.

2.5 Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением категории граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи согласно законодательства РФ. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

2.6 Объем диагностических и лечебных мероприятий, частота и кратность медицинских услуг для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом в соответствии со стандартами медицинской помощи с учётом клинической ситуации,

медицинских показаний и индивидуальных особенностей пациента.

2.7 Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приёма, не превышает 30 минут от времени, указанного в талоне на приём к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту либо пациенту, имеющему право внеочередного оказания медицинской помощи, о чём другие пациенты, ожидающие приёма, должны быть проинформированы персоналом поликлиники.

2.8 Приём взрослого населения ведётся по адресу: г. Тольятти ул. Свердлова, 9

Детское население по адресу: г. Тольятти, Московский проспект, 49

2.8.1. Приём к врачу стоматологу, врачу - стоматологу терапевту (зубному врачу), стоматологу хирургу, врачу стоматологу детскому, врачу ортодонту осуществляется в день обращения при наличии талонов в регистратуре. При наличии признаков острой боли приём осуществляется в день обращения без талона. На повторный приём пациента записывает регистратор по направлению лечащего врача.

Приём в поликлинике организован в две смены:

1-я смена — с 08.00 до 14.00

2-я смена — с 14.00 до 20.00

Суббота — с 08.00 до 16.00 (дежурная смена)

Воскресенье — с 09.00 до 15.00 (дежурная смена)

2.8.2. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи в день обращения независимо от наличия или отсутствия документов, удостоверяющих личность и полиса ОМС. Оказание помощи в неотложной форме – не более двух часов с момента обращения пациента в поликлинику.

2.8.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

2.9. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить амбулаторную карту в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса.

2.10 Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости

специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий.

2.10.1 Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.

2.10.2 На плановую госпитализацию пациенты направляются после предварительного обследования. Экстренная госпитализация больных с патологией осуществляется как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.

2.11 Рентген кабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей.

### 3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

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;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;

3.2. Пациент обязан:

Пациент несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством

(административным, уголовным, гражданским). Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу организации;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

#### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу организации здравоохранения, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр на имя главного врача Трунина Алексея Александровича, номер телефона: 8(8482) 93-54-54, адрес электронной почты: [gbuzsotsp1@yandex.ru](mailto:gbuzsotsp1@yandex.ru) . Второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить печать с указанием входящего номера, даты.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном (электронном) виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие инстанции или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал устных 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.4. 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.

4.5. 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.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное (электронное) обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

## 5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. 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 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.

5.2. В отношении 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, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким

родственникам.

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

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

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

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

6.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

#### 7. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

7.2. 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.

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. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема.

Информацию о часах приема можно узнать у секретаря или на информационном стенде рядом с регистратурой.

7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

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

8.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в ГБУЗ СО «ТСП № 1» с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической помощи. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой.

8.2. Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической стоматологической помощи.

8.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

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

8.5 Платные медицинские услуги предоставляются ГБУЗ СО «ТСП № 1» на основании [перечня](#) работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном [порядке](#).

8.6. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ СО «ТСП №1» является:

- а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе государственных гарантий;
- б) желание пациента на внеочередное предоставление медицинских услуг;
- в) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса, паспорта.
- г) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;
- е) оказание медицинских услуг, требующих дополнительных расходов сверх утверждаемого государственного заказа, право на выполнение которых подтверждено сертификатом;
- ж) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;
- з) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур,



консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.7. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.8. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.9 При оказании пациенту платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы, другие справки, при необходимости - листок нетрудоспособности в установленной форме.

8.10 Гарантия на оказанные медицинские услуги при отсутствии индивидуального договора, кассового чека об оплате платной услуги не предоставляется.

8.11. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.