

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГАУЗ «РСП МЗ РТ»
Л.Д.Муратова
«10» 10 2025г.



Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ГАУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника МЗ РТ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ГАУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника МЗ РТ» для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей поликлиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 326-ФЗ от 29.11.2010 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», ФЗ-2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», ФЗ-152 от 27.07.2006 «О персональных данных»; Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 11.05.2023 №736, Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, их законных представителей, а также иных посетителей ГАУЗ «РСП МЗ РТ».

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте ГАУЗ «РСП МЗ РТ» <http://www.rspmzrt.ru/> в сети Интернет, а также на информационных стендах Поликлиники.

2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. При первичном обращении в Поликлинику оформляется медицинская карта стоматологического больного, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма 043/у), в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность, серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.2. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается гражданином, или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.3. Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации, хранится в регистратуре. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из Поликлиники.

2.5. При состояниях, не требующих неотложного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на приём к врачу Поликлиники через информационные терминалы, которые работают в единой медицинской информационно-аналитической системе (ЕГИСЗ), через федеральный портал государственных услуг (ЕГПУ), региональный портал медицинских услуг (РГПУ), так же запись можно осуществить по телефону регистратуры.

2.6. Информацию о времени приема врачей-стоматологов всех специальностей, о порядке предварительной записи к ним на прием можно узнать в устной форме по номерам телефонов регистратуры, указанным на официальном сайте.

2.7. Пациент, опоздавший на прием к врачу в назначенное время более чем на 15 минут, принимается в порядке очереди по факту обращения в Поликлинику или Поликлиника вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату).

2.8. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание неотложной медицинской помощи иным пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Пациент имеет право на:

3.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

3.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.4. Получение консультаций врачей-специалистов;

3.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.8. Отказ от медицинского вмешательства;

3.9. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.10. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

3.11. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией,

отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

3.12. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам поликлиники;

3.13. Получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов главным врачом и его заместителями, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле, на официальном сайте поликлиники в сети интернет, а также позвонив по телефонам поликлиники;

3.14. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациент обязан:

4.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

4.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

4.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

4.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.

4.5. При первичном обращении за медицинской помощью в поликлиники:

4.5.1. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка ГАУЗ «Республиканская стоматологическая поликлиника МЗ РТ» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы поликлиники;

4.5.2. предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования;

- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

4.5.3. дать письменное согласие на обработку персональных данных;

4.5.4. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

- 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.5.5. дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.6. При каждом посещении поликлиники предъявить паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования.

4.7. Соблюдать установленный режим работы поликлиники, нормы поведения в поликлинике.

4.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.9. Уважительно относиться к медицинским работникам поликлиники, участвующим в оказании медицинской помощи.

4.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников.

4.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.

4.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

4.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время.

4.14. 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.

4.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении.

4.16. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача,

своевременно и неукоснительно выполнять его.

4.17. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

4.18. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

4.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах поликлиники.

4.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

4.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику поликлиники.

4.22. Бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и порядок.

4.23. Соблюдать настоящие правила.

4.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

5. Пациентам запрещается:

5.1. Пациенты и иные посетители Поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Поликлиники. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

5.1. Проносить в здания и кабинеты 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.

5.2. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях поликлиники, в которых осуществляются ремонтные работы.

5.3. Пользоваться служебным телефоном поликлиники.

5.4. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники.

5.5. Выносить из помещений поликлиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.

5.6. Размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления без разрешения администрации.

- 5.7. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники.
- 5.8. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях.
- 5.9. Входить в лечебное медицинское учреждение в верхней одежде (при работе гардероба).
- 5.10. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 5.11. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 5.12. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 5.13. Находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения.
- 5.14. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории поликлиники.
- 5.15. Посещать поликлиники с домашними животными.
- 5.16. Препятствовать проезду служебному транспорту к зданиям поликлиники.

6. Ответственность за нарушение Правил:

- 6.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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 пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений поликлиники сотрудниками правоохранительных органов.
- 6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории поликлиники, причинение морального вреда работникам поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.