


СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Председатель профсоюза  
ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ»

Главный врач  
ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ»

  
Геворгиз С.Г.

  
Гусев А.Б.

« 11 » января 2021 г.

« 11 » января 2021 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГАУЗ «СП №50 ДЗМ»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Государственного автономного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 50 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей на территории и помещениях Государственного автономного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 50 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ» и Поликлиника):

- обеспечения необходимых условий для функционирования поликлиники;
  - обеспечения безопасности посетителей, а так же сотрудников поликлиники;
  - соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях поликлиники.
- Порядок на территории и в помещениях поликлиники организуется администрацией и обеспечивается работниками поликлиники, в том числе сотрудниками ЧОП.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения города Москвы, а также приказами и распоряжениями главного врача.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ» (далее Поликлиника).

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

**1.6.** При обращении в поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в Поликлинику.
- график работы Поликлиники.
- 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**

График работы поликлиники:

Пн-Пт - с 08.00 до 14.00, с 14.00 до 20.00

Сб - с 09.00 до 18.00

2.1. Для прикрепления к ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ», гражданин лично или через своего представителя обращается с письменным заявлением о выборе медицинской организации в регистратуру Поликлиники, либо через портал Госуслуг. При подаче заявления предъявляются оригиналы следующих документов:

- паспорт;
- полис обязательного медицинского страхования;

Форма для заполнения заявления предоставляется в регистратуре, а также доступна на официальном сайте поликлиники (<http://sp50dzm.ru/>)

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

- по телефонам:

8(499)264-49-65 - стоматологическое отделение

8(499)264-49-32 - ортопедическое отделение

- при личном обращении в регистратуру
- через единую телефонную службу call-центра 8 (495) 539-30-00

- через Интернет-порталы: emias.info; pgu.mos.ru;
- через мобильное приложение ЕМИАС для iOS, Android, Windows phone;
- через инфомат в холле Поликлиники с 08-00 до 20-00 (Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 20.12.2012 г № 1470 «Об оптимизации работы по ведению записи на прием к врачу в электронном виде»);
- через инфомат в любом другом лечебном учреждении города Москва;

2.3. 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.

2.4. 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.

2.5. **Участники ВОВ, ИВОВ, инвалиды 1, 2 группы, инвалиды-колясочники и другие льготные категории граждан обслуживаются вне очереди.**

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

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

2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема перенести время приема на ближайшую свободную дату.

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

2.10. При первичном обращении в регистратуру, пациент обязан предоставить следующие документы:

2.10.1. В рамках территориальной программы ОМС :

- документ удостоверяющий личность (паспорт)

- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

**2.10.2.** Население, обслуживаемое за счет личных средств:

- документ удостоверяющий личность (паспорт)

**2.10.3. Категория граждан имеющих право на социальные льготы:**

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт)

- Документ, подтверждающий право на льготы (удостоверение, пенсионное, инвалиды труда, ветераны ВОВ, инвалиды ВОВ и т.д.)

- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

**2.11.** При повторных посещениях пациент предъявляет:

- Документ, удостоверяющий личность (паспорт)

- полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

**2.12.** Для оформления медицинской карты стоматологического больного пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру, при этом медицинская карта является собственностью поликлиники и хранится в картохранилище. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу администратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

**2.13.** Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в каб. 17. На основании приказа Минздрава России от 29.06.2016 № 425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»

**2.14.** Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в поликлинике в кабинет проход только по приглашению медицинской сестры. Для людей, с ограниченными возможностями в Поликлинике организована зона комфортного пребывания.

**2.15.** 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.

**2.16.** Для маломобильных групп граждан (инвалиды-колясочники, инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата) предусмотрен вызов врача-стоматолога на дом. А также доставка в ГАУЗ «СП №50 ДЗМ» на специализированном транспорте

(автомобиль, оборудованный всем необходимым для перевозки маломобильных граждан, в том числе лифтом для инвалидов-колясочников).

**2.17.** В целях оптимизации процесса лечения для маломобильных групп граждан предусмотрена возможность оказания нескольких услуг (терапевтическое лечение, удаление, протезирование) в одно посещение, при отсутствии препятствующих показаний.

**2.18.** Услуги по льготному зубопротезированию в ГАУЗ «СП №50 ДЗМ» оказываются жителям г. Москвы при написании заявления на имя главного врача (жителям района «Богородское» и «Сокольники» заявление писать не нужно).

### **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. Пациента, имеющих 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 рекомендательным 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 физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в

кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения все его указания.

3.8. 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, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, 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 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.);
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холе 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 токсичные 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.

## **5. Порядок разрешения конфликта:**

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 оставлять свое обращение в письменном виде в приемной.

5.5. Граждане, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывают наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а так же 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 граждане прилагают к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6. Письменное обращение граждан подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача.

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.

5.9. 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.

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.

6.4. Администрация поликлиники не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.