

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного
комитета ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ»

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГАУЗ «СП № 50 ДЗМ»

А.Ю. Коваленко

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).

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 комфорtnого 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. Въезд на территорию поликлиники осуществляется по пропускам и спискам утвержденным главным врачом.

2.19. 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 указаний.

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 помещения 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 помещения и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить аудио-, 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 случаяхдается 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 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 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, гражданинудается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1. Пациент несет 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.