


**СОГЛАСОВАНО:**


Председатель профсоюзного комитета  
ОГАУЗ «ИГДСП»

 /Л.В. Подскребкина/

«11» января 2018 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Главный врач ОГАУЗ «ИГДСП»

 /Н.Н.Соболева/

«11» января 2018 г.



## **ПРАВИЛА      ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ИРКУТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ  
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ  
ПОЛИКЛИНИКА»**

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ОГАУЗ ИГДСП (далее - Поликлиника) для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения поведение пациента в кабинетах Поликлиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом, его законным представителем и Поликлиникой.

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

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

1.4. 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 порядке оказания платных медицинских услуг.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся на информационных стендах, на сайте [www.gdsp.ru](http://www.gdsp.ru)

## 2. Порядок обращения пациента в поликлинику

2.1. Для получения стоматологической помощи пациент или его законный представитель может обратиться непосредственно в регистратуру, а также осуществить запись к врачам через интернет на сайте Поликлиники [www.gdsp.ru](http://www.gdsp.ru), через портал [www.квврачу38.рф](http://www.квврачу38.рф), портал государственных услуг и посредством электронного терминала, установленного в холле поликлиники на пр. Маршала Жукова, 62.

2.2. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), для ребенка до 14 лет – свидетельство о рождении, действующий страховой полис. В регистратуре Поликлиники при первичном обращении пациенту оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес прописки (регистрации) на основании паспорта, серия и номер паспорта, для детей до 14 лет регистрация указывается по адресу, указанному в паспорте одного из родителей, серия и номер страхового медицинского полиса.

2.3. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре, передается в кабинет врача регистратором.

Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, установлен приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016г. № 425н. Основанием для предоставления пациенту либо его законному представителю для ознакомления оригиналов медицинской документации является распоряжение главного врача, отданного на основании предварительно поданного заявления пациента. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема. Пациент, либо его законный представитель могут получить на руки копию медицинской документации, заверенную руководителем, по предварительно поданному письменному заявлению на имя главного врача.

2.4. Записавшись по телефону или через интернет, пациент должен явиться в поликлинику заблаговременно, за 10-15 мин. до начала указанного времени приема для оформления карты.

Пациент, пришедший на прием в назначенный день и час, предъявляет талон в кабинет медицинской сестре или врачу. Запись на повторное посещение осуществляется лечащим врачом, в зависимости от характера течения заболевания и плана его лечения, с учетом желания пациента, с выдачей талона, содержащего дату и время повторного посещения.

2.5. Без предварительной записи в порядке «живой очереди», чередуясь с пациентами пришедшими по предварительной записи, оказывается помощь детям с:

- острой зубной болью (пульпит, периодонтит, сопровождающийся длительным, мучительным болевым синдромом с нарушением сна и работоспособности пациента);
- периоститом, флегмоной, абсцессом челюстно-лицевой области;
- выраженным болевым симптомом в височно-нижнечелюстном суставе.

2.6. Без предварительной записи ВНЕ ОЧЕРЕДИ оказывается помощь детям:

- высокой температурой (!);
- острой травмой челюстно-лицевой области;
- ГРУДНЫЕ ДЕТИ с острым стоматитом любой этиологии;
- дети от 1 - 6 месяцев при нарушении грудного вскармливания.

**При большом количестве обращений пациентов, требующих оказания помощи без предварительной записи, время, указанное в талоне может сдвигаться.**

Пациенты хирургического кабинета, нуждающиеся в повторных перевязках, проводимых медицинской сестрой, проходят в порядке « живой очереди» к медицинской сестре.

2.7. Физиотерапевтическое лечение и рентгенологическое обследование проводятся без предварительной записи в день обращения.

2.8. Время, отведенное на прием пациента в Поликлинике, определено действующими расчетными нормативами. Ожидание приема у врача составляет не

более 30 минут, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину, имеющему право на внеочередное обслуживание, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.9. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определен Правительством РФ.

### **3. Режим работы кабинетов поликлиники.**

3.1. Прием врачей стоматологов детских, ортодонтотв и хирургов в поликлинике по адресу пр. Маршала Жукова,62 и в филиале поликлиники на ул. Подгорная, 68, организован в две смены:

1-я смена с 8.00 до 14.00;

2-я смена с 14.00 до 20.00.

Суббота с 9.00 – 15.00

Воскресенье - выходной день

3.2. Прием врачей стоматологов детских, работающих на базах территориальных поликлиник (1, 4, 6, 8, 8ф,10,15), организован в две смены:

1-я смена с 8.00 до 14.00;

2-я смена с 14.00 до 20.00.

Суббота с 9.00 – 15.00

Воскресенье - выходной день

3.3. Прием врачей стоматологов детских, работающих в школьных стоматологических кабинетах, ведется в одну смену. Расписание работы школьных стоматологов размещено на сайте Поликлиники.

3.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом, заместителями главного врача, заведующими отделениями пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, а так же на сайте поликлиники [www.gdsp.ru](http://www.gdsp.ru)

3.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях Поликлиники определяется лечащим врачом в соответствии со

стандартами и протоколами лечения стоматологических заболеваний.

3.6. На консультацию в другие медицинские организации пациенты направляются после осмотра заведующего отделением.

#### **4. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ.

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике 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 Поликлиники (ее структурного подразделения) с учетом его согласия;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

#### **4.2. Пациент обязан:**

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников

пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- соблюдать санитарно - противоэпидемический режим (вход в поликлинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к персоналу Поликлиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность во время ожидания приема, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание, обусловленное состоянием пациента, оформлять в установленном порядке информированное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе - о противопоказаниях к применению лекарственных средств, наличии аллергических реакций, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- бережно относиться к имуществу Поликлиники;

- соблюдать правила запрета курения в медицинской организации и на прилегающей территории.

## **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Поликлиникой**

В случае возникновения конфликтной ситуации или нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться непосредственно к руководителю или иному должностному лицу Поликлиники.

5.1. Обращение (жалоба) подается в письменном, электронном виде или устно:

- главному врачу Соболевой Наталье Николаевне: тел./факс 35-41-13, адрес электронной почты – [soboleva.ort@gmail.com](mailto:soboleva.ort@gmail.com);

- заместителю главного врача по лечебной части Кузнецовой Ирине Леонидовне тел. 20-66-83;

- заведующей ортодонтическим отделением Бобако Елене Юлиановне ( о работе врачей ортодонтов), т. 35-97-68,

- заведующей лечебно- профилактическим отделением №1 Немчиновой Любовь Анатольевне (о работе врачей стоматологов детских, работающих в поликлиниках и школах Октябрьского округа), т. 35-97-63;

- заведующей лечебно- профилактическим отделением №2 Хазановой Клавдии Нестеровне (о работе врачей стоматологов детских, работающих в поликлиниках и школах Куйбышевского и Ново-Ленинского районов), т.20-66-83

- заведующей лечебно- профилактическим отделением №3 Корниловой Галине Николаевне (о работе врачей стоматологов детских, работающих в поликлиниках и школах Свердловского округа) т.35-97-63;

- заведующей лечебно- профилактическим отделением №4 Подскребкиной Ларисе Владимировне (о работе врачей стоматологов детских, работающих в поликлиниках и школах Кировского района и в п-ке по ул.Подгорная,68, а также о работе хирургов стоматологов поликлиники) тел.20-66-83.

5.2. Письменное обращение регистрируется секретарем с указанием входящего № и даты, устное - у зам. главного врача по лечебной работе или у зав. отделениями в журнале устных обращений. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. Пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы или в суд в порядке, установленном законодательством РФ.

5.3. Письменное обращение (жалоба), поступившее в администрацию Поликлиники, рассматриваются в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном федеральным законом. 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, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях письменный ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.



5.4. 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.

## **6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, 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 в возрасте до 15 лет сообщается его законным представителям.

6.2. В случае отказа пациента или его законных представителей от получения информации о состоянии его здоровья, делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

## **7. Порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

7.1. При необходимости ухода за больным ребенком, обусловленной его состоянием, одному из родителей или другому члену семьи, осуществляющему уход, выдается Листок временной нетрудоспособности.

7.2. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность пациента или его законного представителя, а также выписок из медицинской документации утвержден нормативными актами МЗ РФ.

7.3. Документами, подтверждающими временную нетрудоспособность, являются установленной формы листок нетрудоспособности (бумажный или электронный), а также справка о временной нетрудоспособности (для учащихся). 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 учебных заведений выдается справка установленного формы.

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

7.5. Полученные пациентом документы (листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности) заверяются печатью установленного образца.

## 8. Порядок оказания платных медицинских услуг.

8.1. Оказание платных медицинских услуг организовано с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды профилактической, лечебно - диагностической, хирургической помощи сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам РФ на территории Иркутской области, бесплатной медицинской помощи.

8.2. Платные услуги населению предоставляются в виде профилактической, лечебно - диагностической, терапевтической, ортодонтической помощи в рамках договоров с гражданами на оказание платных медицинских услуг.

8.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-38-01-001801 от 23 мая 2014 года и в соответствии с тарифами, утвержденными главным врачом Поликлиники.

8.4. Платные услуги предоставляются в соответствии с Законами Российской Федерации, приказами министерства здравоохранения Российской Федерации и Положением об оказании платных услуг Поликлиники, утвержденным главным врачом.