



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
«Стоматологическая
поликлиника №30»
Хомякова Э.Е.

09.01.2024

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном
учреждении здравоохранения
«Стоматологическая поликлиника №30»

1. Общие положения

В соответствии с частью 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.

Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» включают:

Раздел 2: Порядок обращения в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»;

Раздел 3: Права и обязанности пациента, а также иных посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»;

Раздел 4: Порядок разрешения конфликтных ситуаций между СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и пациентом, а также иными посетителями СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»;

Раздел 5 : Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

Раздел 6 : Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

Раздел 7: График работы СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и ее должностных лиц;

Раздел 8 : Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, а также иных посетителей поликлиники.

Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей поликлиники должны находиться в доступном месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»

В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по месту постоянного жительства. При этом каждый гражданин РФ, застрахованный по ОМС, имеет право один раз в год поменять медицинскую организацию, в которой ему амбулаторно предоставляется медицинская помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03,103 или 112.

Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» в следующем режиме:

При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен обращаться в регистратуру соответствующих поликлинических отделений СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30». При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре поликлинических отделений СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» 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, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и должна храниться в регистратуре.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30». Возможна выдача ксерокопии медицинской карты по заявлению с указанием причины.

Самовольное изъятие медицинской карты подпадает под административное правонарушение по статье 19.1 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ «Самоуправство» и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его

заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме (понедельник – пятница с 8.00 до 21.00(перерыв с 14.00 до 15.00), суббота с 9.00 до 15.00) и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

Пациенту необходимо явиться в регистратуру СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» при отсутствии другой информации не менее чем за 20 минут до указанного в талоне на посещение врача времени, для актуализации данных пациента.

Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

Пациент ожидает время приема в холле СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающий пациент должен быть предупрежден о задержке приема и ему должно быть предложено либо перенести время приема на другой день, либо провести лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо провести лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; заполнить анкету о своём здоровье; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных и сопутствующих заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, лечащий врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».

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: врач-отоларинголог, врач-невролог, врач-

аллерголог и др.).

Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в порядке, установленном Комитетом по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга.

Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее 323-ФЗ).

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, 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;

обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотрительных 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.

Право на внеочередное оказание медицинской помощи в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» имеют:

- инвалиды войны, участники Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- граждане Российской Федерации, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, Героя Социалистического Труда, Героя труда Российской Федерации;
- инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы;
- граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий катастрофы в пределах зоны отчуждения или занятые на эксплуатации или других работах на Чернобыльской АЭС;
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»;

и другие граждане, перечисленные в Законе Санкт-Петербурга от 21 декабря 2023 г. № 802-170 «О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на 2024 год и на плановый период 2025 и 2026 годов».

Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»;
- бережно относиться к имуществу СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание с законодательством РФ;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- в кабинете не мешать работе других врачей, разговаривать негромким голосом;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). При этом пациентам бахилы выдаются в регистратуре бесплатно, а сопровождающие пациентов лица приобретают бахилы за свой счет.

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Посетители СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением и влечет наложение административного штрафа в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ. При этом СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 30» и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

Всем лицам, находящимся на территории СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», запрещается:

- Распивать спиртные напитки, входить в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.
- Самовольно проникать в служебные помещения СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».
- Приносить в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.
- Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)
- Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещении СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».
- Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

Разговаривать в кабинетах СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» по мобильному телефону.

- Осуществлять несанкционированную фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и её сотрудников без разрешения представителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30». Осуществление фото и видеосъемки в медицинской организации пациентами и посетителями нарушает

право находящихся там граждан на врачебную тайну (пункт 7 части 5 статьи 19 Федерального закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

В случае нарушения посетителем СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30»

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» или к дежурному администратору (дежурному врачу) согласно графику приема граждан или обратиться в администрацию СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

Письменное обращение, поступившее в администрацию СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

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.

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

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

Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 30 дней со дня поступления в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается приказом Министерства здравоохранения и социального развития от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

Выписка из медицинской документации выдается по личному заявлению пациента в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента подачи заявления и окончания медицинских мероприятий.

Документацией, удостоверяющей временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у - для учащихся), или справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания студентов средних, специальных и высших учебных

заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».

7. График работы СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и ее должностных лиц

График работы СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

Режим работы СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» 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.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30». График и режим работы утверждаются главным врачом СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30».

Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема.

Режим приема главного врача: Среда с 16.00 до 17.00; Четверг с 10.00 до 12.00

Режим приема заместителя главного врача по медицинской части: Понедельник с 10.00 до 12.00; Вторник с 16.00 до 17.00

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

Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, не входящих в Территориальную Программу обязательного медицинского страхования, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №30, составленных на основе: Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

Платные медицинские услуги в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об

охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы ОМС;
- при наличии информированного добровольного отказа от бесплатной медицинской помощи и согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в медицинской карте пациента.

При получении платных услуг отношения между пациентом (Заказчиком) и исполнителем (СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30») оформляются Договором на предоставление платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», второй - у пациента (Заказчика). В случае, если Заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», второй - у пациента, третий - у Заказчика.

Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору, определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», с которым пациент (Заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с определением этих услуг.

Информация о видах платной медицинской помощи и платных услуг, оказываемых населению СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30», а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах.

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» обязана обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости и условиях предоставления услуг.

Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №30» категорически запрещена!

Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с российским законодательством.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №30» с печатью и подписью.