«Утверждаю»
Главный врач
ГАУЗ СК «Стоматологическая поликлиника» г. Нефтекумск
_____Нестеренко И.В./
«12» 01 2026г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов Государственного автономного учреждения здравоохранения Ставропольского края «Стоматологическая поликлиника» г. Нефтекумск

1. **Общие положения.**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в Государственном автономном учреждении здравоохранения Ставропольского края «Стоматологическая поликлиника» г. Нефтекумск (далее по тексту Поликлиника) при получении стоматологических услуг. Разработаны 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 Стоматологии.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей поликлиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

2. Порядок обращения и приема пациентов в поликлинике.

2.1. При необходимости получения стоматологической помощи пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники, которая обеспечивает регистрацию пациентов на прием и запись к врачу.

2.2. В случае записи в электронном виде по средствам сети Интернет за два часа до приёма необходимо позвонить в регистратуру по телефону 8-(86558) 4-71-79 и подтвердить свою явку к врачу, и за 15 минут до посещения врача явиться в регистратуру поликлиники.

2.3. В регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская документация в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством.

2.4. В регистратуре поликлиники при первичном обращении заводится медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью);

- адрес регистрации места проживания (на основании документа, удостоверяющего личность);

- серия и номер паспорта;

- страховой полис;

- номер регистрационного свидетельства (для иностранцев);

- реквизиты удостоверения беженца (для беженцев);

- наличие льгот.

2.5.Талоны на прием к врачу пациенты могут получить в регистратуре поликлиники.

2.6. Информацию о времени приема врачей во все дни недели, а также о правилах вызова врача на дом, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителем, об оказании экстренной помощи в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно, с помощью информационных стендов.

2.7. При первичном приёме производится ОСМОТР и КОНСУЛЬТАЦИЯ с последующим направлением пациента к необходимому врачу специалисту.

2.8. Оказание услуг специалистами поликлиники производится при наличии у пациента талона с указанием фамилии лечащего врача, номера кабинета, даты и времени приема;

2.9. Для обеспечения безопасности и порядка в поликлинике прием и оказание услуг без талона не производятся

2.10. Опоздавший пациент может быть принят только в случае наличия у врача свободного времени;

2.11. Пациент, пришедший после окончания приема врача, считается неявившимся;

2.12. Медицинские услуги оказываются после подписания пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и при необходимости договора на оказание платных медицинских услуг

2.13. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения или сильного похмелья стоматологические услуги оказываются при наличии острой зубной боли.

2.14. Оплата, за предоставляемые в учреждении платные услуги, производится строго в кассе поликлиники, путем внесения наличных денежных средств, либо через терминал оплаты, QR- код, если таковой имеется в кабинете.

2.15. Приём пациентов врачами поликлиники проводится согласно графику.

3. Права и обязанности пациентов

3.1.Пациент имеет право на:

3.1.1. 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, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. 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;

3.1.2. Получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники, на официальном сайте dental-neftekumsk.ru в сети интернет, а также позвонив по телефону 8-(86558) 4-71-79.

3.1.3. Внеочередное обслуживание инвалидов и участников ВОВ, при наличии подтверждающих документов.

3.1.4. Профилактику, диагностику и лечение в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.5. Получение консультаций врачей-специалистов;

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

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

3.1.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.9. Добровольное, информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством РФ;

3.1.10. Отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;

3.1.11. Получение выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления Пациента или его законного представителя в течение 30 дней после получения заявления, при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного.

3.1.12. 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;

3.1.13. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

3.1.14. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.15. Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники или его заместителя;

3.1.16. 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;

3.1.17. Получение в доступной для него форме информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.18. Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания медицинской помощи;

3.1.19. Обращение к заведующему отделением, в случае возникновения конфликтных ситуаций;

3.1.20. Обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам гос. органов или суд;

3.1.21. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.

3.2.2. 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.

3.2.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью.

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

3.2.5. При обращении за медицинской помощью в поликлинику:

- Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы стоматологической поликлиники:

- Предъявить оригиналы следующих документов:

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

- полис обязательного медицинского страхования.

- документ удостоверяющий личность иностранного гражданина (лица без гражданства), для иностранных граждан документом, удостоверяющим личность, является паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность):

- Данные миграционной карты, документа, подтверждающего право иностранного гражданина или лица без гражданства на пребывание (проживание) в Российской Федерации (вид на жительство либо разрешение на временное проживание);

- Адрес места жительства (регистрации) или места пребывания иностранного гражданина;

- Данные договора (полиса) обязательного медицинского страхования (для постоянно или временно проживающих в Российской Федерации иностранных граждан, лиц без гражданства);

- Данные договора (полиса) добровольного медицинского страхования(для постоянно или временно проживающих в Российской Федерации иностранных граждан, лиц без гражданства), заключенного со страховой организацией, созданной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- 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;

3.2.6. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;

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

- 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;

- в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

- в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

- в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

3.2.8. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае необходимости их оказания),которое подписывается собственноручно;

3.2.9. При каждом посещении поликлиники предъявить документы, указанные в п. 3.2.5.

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

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

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

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

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

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

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

3.2.17. 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.

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

3.2.19.Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

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

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

3.2.22. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах поликлиники.

3.2.23. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;

- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

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

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

3.2.26. Соблюдать меры по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения, установленные Правительством РФ и Правительством СК.

3.2.27. Соблюдать настоящие Правила.

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

3.3. Пациентам запрещается:

3.1. Проносить в здания и кабинеты, 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.

3.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

3.3. Находиться в служебных помещениях, помещениях поликлиники, в которых осуществляются ремонтные работы.

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

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

3.6. Размещать в помещениях и на территории поликлиники объявления.

3.7. Производить фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией поликлиники.

3.8. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях здания поликлиники в иных коммерческих целях.

3.9. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи (Администрация поликлиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет).

3.10. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.

3.11. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

3.12. Находиться в служебных помещениях здания поликлиники без разрешения.

3.13. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории поликлиники как внутри здания, так и на прилегающей к нему территории.

3.14. Посещать поликлинику с домашними животными.

3.15. Преграждать проезд служебному транспорту к зданию поликлиники.

5.Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованием медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами стоматологической поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, необходимости лечения и возможных осложнениях.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

5.5. Медицинская документация пациента – иностранного гражданина (лица без гражданства) заполняется на русском языке.

5.6. После завершения лечения иностранного гражданина (лица без гражданства) ему выдается, либо в его адрес направляется выписка из медицинской документации с указанием срока оказания медицинской помощи в медицинской организации, а также проведенных мероприятий по профилактике, диагностике, лечению и медицинской реабилитации. Медицинская документация, направляемая из Российской Федерации в другое государство, заполняется на русском языке.

6. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, .

6.1.Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, осуществляется согласно Инструкции о порядке выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, утвержденную приказом МЗ РФ № 206 от 19.10.94г. и Постановлением Фонда Социального страхования РФ от 19.10.94г. № 21.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности. В случае заболевания учащихся, студентов для освобождения от учебы выдается справка, установленной формы.

6.3. Листок временной нетрудоспособности выдается пациентам, работающим на предприятиях, независимо от форм собственности, безработным, зарегистрированным в ЦЗН.

6.4. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом и подтверждается записью в амбулаторной карте.

6.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

7. Ответственность за нарушение Правил:

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, 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.

7.2. 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.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, 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.

8. Заключительные положения

8.1. Все права и обязанности пациента, не предусмотренные настоящими правилами регулируются действующим законодательством РФ.