

Правила поведения пациентов
ГБУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 7 г. Уфа

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов ГБУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 7 г. Уфа (далее соответственно — Правила, поликлиника) разработаны поликлиникой в целях реализации статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее — Федеральный закон).

1.2. Правила поведения пациентов являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения во время нахождения в Поликлинике, а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Поликлиникой.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством Российской Федерации прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников Поликлиники и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику. В соответствии с ч.3 ст.7 Федерального закона № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов.

1.4. Правила размещаются на информационном стенде Поликлиники в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации: <https://ufa-dsp7.ru> в сети Интернет.

1.5. Настоящие Правила включают:

- порядок обращения в поликлинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок рассмотрения обращений;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту;
- режим работы поликлиники и её должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента.

2. Порядок обращения в Поликлинику

2.1. Для получения стоматологической помощи Пациент обращается в регистратуру учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения 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 регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет администратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке электронной очереди, за исключением лиц, относящихся к категориям, имеющим право на внеочередное обслуживание в соответствии с федеральным и региональным законодательством (при предоставлении документов, подтверждающих соответствующую категорию). Объём диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медико-экономических стандартов).

Время, отведённое на приём больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчётными нормативами. Пациент получает плановую помощь вовремя, указанное в предварительной записи на приём. Поэтому время ожидания приёма сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чём пациенты, ожидающие приёма, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.3. приём к врачу осуществляется в день предварительной записи. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом-стоматологом.

Приём в Поликлинике в будние дни организован в две смены:

1-я смена — с 8.00 до 14.00

2-я смена — с 14.00 до 20.00

В субботу — с 8.00 до 16.00

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

Кабинет неотложной стоматологической помощи в будние дни работает с 20.00 до 8.00, в субботу с 16.00 до 8.00, в выходные и праздничные дни — круглосуточно, с перерывами на проветривание и обработку кабинета.

Приём по экстренным и неотложным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи.

2.4. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах, расположенных в холле Поликлиники, а также на сайте Поликлиники.

2.5. В день приёма перед посещением врача Пациент обязан обратиться в регистратуру с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта). Пациенты, обратившиеся за помощью по полису ОМС, также предъявляют действующий страховой медицинский полис.

2.6. Пациентам, которым по состоянию здоровья невозможно обратиться в поликлинику, стоматологическая помощь оказывается на дому при наличии соответствующего заключения педиатра или терапевта. Вызов врача осуществляется через заведующего лечебным отделением.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. При обращении в Поликлинику в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) допуск к нему священнослужителей централизованных религиозных организаций и религиозных организаций, входящих в их структуру, с соблюдением общих требований, установленных в соответствии с пунктом 19.2 части 2 статьи 14 настоящего Федерального

закона, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;

12) получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.2. Пациент (его законный представитель), посетитель обязан:

соблюдать режим работы Поликлиники;

соблюдать настоящие Правила, а также правила поведения в общественных местах;

соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в отделение поликлиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

дать письменное информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство или отказ от него на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, которое является необходимым предварительным условием медицинского вмешательства. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства содержится в медицинской документации гражданина и оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником, либо формируется в форме электронного документа, подписанного гражданином, одним из родителей или иным законным представителем с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи или простой электронной подписи посредством применения единой системы идентификации и аутентификации, а также медицинским работником с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право давать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказываться от него в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 указанного Федерального закона;

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

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент (его законный представитель), посетитель должен немедленно сообщить об этом медицинскому регистратору, администратору, в их отсутствие — иному персоналу поликлиники;

соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

не находиться на территории Поликлиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;

не употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Поликлиники;

не производить фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись медицинских работников без их письменного согласия, поскольку это противоречит законодательству о персональных данных;

не производить фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись в помещениях поликлиники без предварительно полученного разрешения главного врача, которое запрашивается письменно с указанием целей дальнейшего использования, поскольку это может затрагивать интересы иных пациентов и нарушать охраняемую законом врачебную тайну;

не оставлять малолетних детей без присмотра;

не проникать самовольно в служебные помещения;

не приносить на территорию Поликлиники легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, а также колющие и легко бьющиеся предметы, а также животных, птиц и насекомых (за исключением собак-поводырей при предоставлении документа, подтверждающего их специальное назначение);

при обнаружении подозрительного предмета не трогать, не вскрывать и не перемещать находку, незамедлительно сообщить о находке медицинскому регистратору, администратору, в их отсутствие — иному персоналу поликлиники и находиться на безопасном расстоянии от этого предмета в готовности дать показания;

не передвигаться по территории и в помещении Поликлиники на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и подобных средствах;

не выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

не преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Поликлиники;

бережно относиться к имуществу Поликлиники.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан

4.1. Обращения граждан рассматриваются в соответствии с действующим законодательством и в порядке, утверждённом Положением о рассмотрении обращений граждан.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Поликлиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах оказания медицинской помощи и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

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 действующим законодательством РФ.

5.5. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, оформляемая при обращении Пациента в Поликлинику, является документацией Поликлиники. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, которые должны быть запрошены по обращению, направленному в том числе в электронной форме, и выданы в установленные действующим законодательством РФ сроки. Сроки и порядок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них определяются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (Приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н).

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту

6.1. Документом, удостоверяющим временную нетрудоспособность больного, является листок нетрудоспособности установленной формы. Листок нетрудоспособности формируется преимущественно в форме электронного документа, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, — на бумажном носителе. Порядок выдачи и оформления листков нетрудоспособности, включая порядок формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа, утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина либо по результатам медицинского обследования в случаях, если проведение такого обследования необходимо. Порядок выдачи и оформления справок и выписок утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7. График работы поликлиники и её должностных лиц

7.1. График работы поликлиники и её должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы поликлиники и её 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Приём населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приёма. Информацию о часах приёма можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются по желанию потребителя (заказчика) на основании письменного договора с поликлиникой. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также Правилами предоставления платных медицинских услуг ГБУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 7 г. Уфа.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется утверждённым прейскурантом и калькуляцией с учётом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских услуг находится в регистратуре и на официальном сайте медицинской организации: <https://ufa-dsp7.ru> в сети Интернет.

9. Ответственность Пациента (его законного представителя) и посетителей

9.1. За нарушение настоящих Правил, правил санитарно-противоэпидемиологического режима и санитарно-гигиенических норм граждане могут быть привлечены к административной, гражданской и уголовной ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.