

И.О. Главного врача ГБУЗ МО «ЖСП»



УТВЕРЖДАЮ

Белова Т.В.

«11» января 2017 г.

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ГБУЗ МО «ЖУКОВСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

**Часы приема пациентов:**  
с понедельника по пятницу – с 7.30 до 20.00 ч.;  
субботние дни: с 9.00 до 15.00 ч.;  
воскресенье - выходной

В часы работы по субботним дням оказывается неотложная стоматологическая помощь. Регистратура в эти дни работает согласно графику дежурств. По всем интересующим вопросам обращаться в эти дни по телефону (8498)- 48-4-35-50.

### 1. Общие положения

1. Правила поведения пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения, поведение пациента в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Московской области «Жуковская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту - учреждение), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и медицинскими работниками ГБУЗ МО «ЖСП».

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей" и иными нормативными актами Российской Федерации.

3. Внутренний распорядок в учреждении определяется настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача, распоряжениями руководителей структурных подразделений и иными локальными нормативными актами учреждения.

4. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### 2. Основные понятия

2.1. Термины, применяемые в Правилах: **медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг; **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение; **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций; **профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания; **диагностика** - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий; **лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни; **пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния; **медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности; **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

### 3. Добровольное информированное согласие

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство 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. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

В соответствии с российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители; усыновители, опекуны, попечители.

#### 4. Права и обязанности пациента

##### 4.1. Пациент имеет право на:

- уважительное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение по письменному требованию копии медицинских документов;
- выбор лечащего врача, с его согласия.

##### 4.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- правила поведения в общественных местах;
- требования пожарной безопасности; санитарно-противоэпидемиологический режим;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут повлиять на качество медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать информированное согласие на медицинское вмешательство перед осмотром врачом;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;

- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- при посещении врача надевать сменную обувь либо бахилы;
- иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ, удостоверяющий личность.

## **5. Права и обязанности лечащего врача**

### 5.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской помощи;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для оказания медицинской помощи, учреждение вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

### 5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии полости рта, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе лечения, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующую отделением, главного врача;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
  - сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

## **6. Права и обязанности регистраторов и администратора в соответствии с правилами организации деятельности регистратуры и администратора.**

## **ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИСТРАТУРЫ И АДМИНИСТРАТОРА**

6.1. Настоящие Правила устанавливают порядок организации деятельности регистратуры и администратора ГБУЗ МО «ЖСП» (далее - медицинская организация).

6.2. Администратор обеспечивает формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию больных на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

6.3. Основными задачами администратора медицинской организации являются: организация беспрепятственной и безотлагательной предварительной записи больных на прием к врачу, в том числе в автоматизированном режиме (как при их непосредственном обращении в поликлинику, так и по телефону);

обеспечение регулирования интенсивности потока населения с целью создания равномерной нагрузки врачей и распределение его по видам оказываемой помощи;

6.4. Основными задачами регистратуры медицинской организации являются: систематизированное хранение медицинской документации пациентов, обеспечение своевременного подбора и доставки медицинской документации в кабинеты врачей.

6.5. Для осуществления своих задач регистратура организует и осуществляет: информирование населения о времени приема врачей всех специальностей, иных подразделений медицинской организации, в том числе субботу, с указанием часов приема, расположения и номеров кабинетов;

информирование о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения руководителем медицинской организации;

направление в установленном порядке обратившихся в поликлинику на профилактические осмотры;

подбор медицинских карт амбулаторных больных, записавшихся на прием;

доставку медицинской документации пациентов в кабинеты врачей;

оформление листков временной нетрудоспособности, подтверждение соответствующими печатями выданных больным листков, строгий учет и регистрация в специальных журналах листков временной нетрудоспособности;

6.6. В состав регистратуры медицинской организации входит помещение для хранения и подбора медицинской документации, помещение для оформления медицинских документов, медицинский архив. Для администратора предусмотрена стойка.

### **7. Меры безопасности в учреждении**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- находиться в верхней одежде в кабинете врача;
- вести громкие разговоры, шуметь;
- проносить в здания и служебные помещения учреждения 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;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

## **8. Ответственность за нарушение настоящих правил**

8.1. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинения вреда работникам либо учреждению, а также материальный ущерб имуществу учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

## **8. Прочие положения**

По вопросам, не предусмотренным данным Положением, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.