

СОГЛАСОВАНО Председатель ППО Бубнова Л.В. <i>Бубнова</i> « <i>М</i> » <i>16</i> 20 <i>11</i> г	УТВЕРЖДАЮ Главный врач ГБУЗ ЯО «ЯОСП» <i>Е.В. Дробышева</i> « <i>21</i> » <i>декабря</i> 20 <i>22</i> г.
---	---

## ПРАВИЛА

### ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

#### ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ГБУЗ ЯО «ЯОСП»

Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; от 29.11.2010 № 326 – ФЗ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»; Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 14.07.2022) "О защите прав потребителей"; «Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи» и иными нормативно – правовыми актами.

#### 1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*Медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* – услуги гражданам и организациям, выполняемые СП в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

*Пациент* – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

*Посетитель* – любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

*Лечащий врач* – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

#### 2. Общие положения



2.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) – это организационно – правовой документ, определяющий внутренний распорядок в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ярославской области «Ярославская областная стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – Учреждение), режим работы, права и обязанности пациентов, порядок решения конфликтных ситуаций, ответственность.

2.2. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

2.3. Учреждение оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению города Ярославля и Ярославской области. При первичном обращении в регистратуру учреждения, на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

2.4. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Учреждении, является врач-стоматолог, врач-стоматолог-терапевт, зубной врач, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, врач-ортодонт, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента (или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом) с учетом согласия врача.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (главным врачом, либо с заведующим отделением) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, должностное лицо (главный врач, либо заведующий отделением) должно организовать замену лечащего врача.

2.5. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам, как на бесплатной (согласно Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Ярославской области), так и на платной основе.

2.6. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг ГБУЗ ЯО «ЯОСП».

2.7.



### 3. Права пациента

#### 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;
- 3.1.2. соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников учреждения;
- 3.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ;
- 3.1.4. получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;
- 3.1.5. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.6. получение консультаций врачей-специалистов учреждения;
- 3.1.7. облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;
- 3.1.8. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.1.10. отказ от медицинского вмешательства, при этом пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа;
- 3.1.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.12. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 3.1.13. получение по запросу, направленному в том числе в электронной форме, медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов, отражающие состояние здоровья пациента. (Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти).
- 3.1.14. получение платных медицинских услуг и иных услуг на условиях, предусмотренных и в соответствии с действующим законодательством.

При первичном обращении, в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного. При каждом посещении поликлиники взрослый пациент обязан предъявить: документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой медицинский полис ОМС, СНИЛС; законные представители детей (родители) обязаны предъявить: свидетельство о рождении или паспорт ребенка старше 14 лет, страховой медицинский полис ОМС, СНИЛС.

#### **4. Обязанности пациента**

##### **4. Пациент обязан:**

- 4.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.3. проявлять в обращении с медицинскими работниками учреждения такт и уважение, быть выдержанным и доброжелательным;
- 4.4. не являться на прием к лечащему врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- 4.5. своевременно являться на прием, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупреждать лечащего врача всеми доступными способами;
- 4.6. являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с лечащим врачом время;
- 4.7. соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- 4.8. сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 4.9. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, и представлять иные сведения, которые могут негативно отразиться на качестве оказываемых медицинских услуг;
- 4.10. ознакомиться, собственноручно заполнить и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н и зарегистрированный в Минюсте РФ 05.05.2012 №24082 или заполнить и подписать письменный отказ от медицинского вмешательства;
- 4.11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- 4.12. неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 4.13. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;



- 4.14. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- 4.15. соблюдать установленный порядок деятельности, режим работы учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- 4.16. соблюдать, установленный в соответствии с законодательством запрет на осуществление несанкционированной фото и видеосъемки на территории поликлиники, за исключением случаев осуществления фото и видеосъемки с разрешения руководства учреждения;
- 4.17. не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 4.18. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- 4.19. бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту, тишину в помещениях учреждения.

## **5. 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 здании учреждения и служебных помещениях запрещается:

- 5.1. проносить в здание и служебные помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки и другие предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 5.2. иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 5.3. находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
- 5.4. употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 5.5. курить во всех помещениях учреждения;
- 5.6. выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления, медицинские карты стоматологического больного;
- 5.7. изымать какие-либо документы из медицинских амбулаторных карт, со стендов и из информационных папок;
- 5.8. самовольно забирать медицинскую амбулаторную карту из учреждения;
- 5.9. размещать без разрешения руководства учреждения какие-либо объявления на информационных стендах;
- 5.10. производить фото- и видеосъемку работниками и пациентами без предварительного разрешения администрации учреждения;
- 5.11. осуществлять в помещениях учреждения функции торговых агентов, фармацевтических представителей и находиться в помещениях учреждения с иными коммерческими целями;

- 5.12. находиться в здании учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- 5.13. запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лиц в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания учреждения сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

- 6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;
- 6.2. 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 влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;
- 6.3. Лечащий врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и(или) его заместителем), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения.
- 6.4. Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):
- 6.4.1. За нарушение этических норм и правил поведения в учреждении;
- 6.4.2. За оскорбление части и достоинства работников учреждения;
- 6.4.3. За распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;
- 6.4.4. За порчу мебели, инвентаря и оборудования учреждения – в размере стоимости испорченной вещи;
- 6.4.5. За курение табака и распитие алкогольных напитков в поликлинике.

## **7. ПОРЯДОК СОДЕЙСТВИЯ ПАЦИЕНТУ В СЛУЧАЕ ТРЕБОВАНИЯ ПАЦИЕНТА О ЗАМЕНЕ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

- 7.1. В случае требования пациента о замене лечащего врача при оказании специализированной медицинской помощи, пациент обращается к заведующему отделением с заявлением в письменной форме, в котором указываются конкретные причины замены лечащего врача.
- 7.2. Заведующий отделением в течение трех рабочих дней со дня получения заявления, информирует пациента в письменной или устной форме



(посредством почтовой связи, телефонной связи, электронной связи) о врачах соответствующей специальности, работающих в отделении.

7.3. На основании информации, представленной заведующим отделением, пациент осуществляет выбор врача.

7.4. Возложение функций лечащего врача на врача соответствующей специальности осуществляется с учетом его согласия.

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

8.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или прочим персоналом спорный вопрос решается заведующими отделениями, заместителем главного врача по лечебной работе или главным врачом учреждения.

8.2. На правоотношения между пациентом и учреждением распространяется действие Федерального закона «О защите прав потребителей».

8.3. Вся информация о работе учреждения, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных у регистратуры, в холлах зданий учреждения, на официальном сайте учреждения - [www.yaosp.ru](http://www.yaosp.ru).

