

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГАУЗ РБ Детская  
стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа



Т.А. Чудинова

12 января 2015 г.

**ПРАВИЛА  
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРИЕМА  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ В**

**ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3  
ГОРОДА УФА**

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее пациент) включают в себя:

- Порядок обращения пациента в ГАУЗ РБ Детская стоматологическая поликлиника № 3 г. Уфа (далее ГАУЗ РБ ДСП №3);
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы поликлиники и ее должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГАУЗ РБ ДСП №3.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

## 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Поликлиника оказывает бесплатную первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную, медико-санитарную помощь детям со стоматологическими заболеваниями, застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике по территориально-участковому принципу в рамках территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью в Республике Башкортостан и плановых заданий по их обеспечению.

2.2. ГАУЗ РБ ДСП №3 обслуживает детское население от 0 до 17 лет 11 месяцев 29 дней, территориально прикрепленных: к детской поликлинике №3, отделению №2 детской поликлиники №2 (ул. Достоевского, 112); к отделениям №1,2 детской поликлиники №6 (ул. Нехаева, 60); отделению №3 детской поликлиники №6 (ул. Ахметова, 318/1) - ортодонтическое лечение; отделениям №4,5,6,7 Детской поликлиники №5.

2.3. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт или свидетельство о рождении для лиц, моложе 14 лет) и действующий полис обязательного медицинского страхования. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, которая является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или законного представителя.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставления в письменной форме согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя па 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.

2.4. Прием пациентов в плановой форме врачом-стоматологом-терапевтом, ортодонтом осуществляется по предварительной записи; врачом-стоматологом-хирургом без предварительной записи.

При наличии экстренных показаний прием пациентов осуществляется в день обращения без предварительной записи и талонов.

### 3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Далее Федеральный Закон № 323-ФЗ).

При обращении за медицинской стоматологической 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, отчестве, 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;
- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ РБ ДСП №3, 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.

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Бережно относиться к имуществу ГАУЗ РБ ДСП №3;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Выполнять все предписания лечащего врача;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

### 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГАУЗ РБ ДСП №3 в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией ГАУЗ РБ ДСП №3.

4.2. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

43. Обращения подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Обращение, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

### **5.1 Нормативно-правовые основы работы с обращениями граждан.**

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, регулируются Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Законом также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

Установленный данным Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными законами.

Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з "Об обращениях граждан в Республике Башкортостан" направлен на обеспечение государственных гарантий защиты права граждан Российской Федерации на обращение, его соблюдение государственными органами Республики Башкортостан, органами местного самоуправления, должностными лицами и устанавливает гарантии граждан на обращения, дополняющие гарантии, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГАУЗ РБ ДСП №3. 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если

пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. В ОТНОШЕНИИ несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении ПАЦИЕНТОВ, по СОСТОЯНИЮ здоровья НЕСПОСОБНЫХ принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (се) отсутствии - близким родственникам.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на ОСНОВАНИИ письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю до 10 дней с даты подачи обращения при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.5. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если ПАЦИЕНТ не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 статьи 20 Федерального закона № 323-ФЗ;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 20 Федерального закона №323-ФЗ, а также несовершеннолетнему, не достигшему возраста, установленного частью 2 статьи 54 Федерального закона №323-ФЗ, для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания, а также несчастного случая с обучающимся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

5.7. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются 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, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

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

## **6. График работы ГАУЗ РБ ДСП №3 и ее должностных лиц**

6.1. График работы ГАУЗ РБ ДСП №3 и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ГАУЗ РБ ДСП №3 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.

Время работы врачей специалистов соответствует режиму работы поликлиники:

1 смена с 08.00 до 14.00

2 смена с 14.00 до 20.00

в субботу с 08.00 до 16.00

воскресенье **выходной**.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала ГАУЗ РБ ДСП №3 по согласованию с профсоюзной организацией. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Информация о времени приема врачей всех специальностей, порядок предварительной записи на прием к врачам, время и место приема главным врачом и его заместителем размещена на информационных стендах, официальном сайте поликлиники.

## **7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг ГАУЗ РБ ДСП №3.

7.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится на информационных стендах и на сайте ГАУЗ РБ ДСП №3.