

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

## 1. Общие положения:

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Московская областная стоматологическая поликлиника» (далее ГБУЗ Московской области «МОСП» или Поликлиника) для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг 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 Поликлиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ), «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Тарифным соглашением по реализации Московской областной программы обязательного медицинского страхования 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 включают:

- порядок обращения пациента в Поликлинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о медицинских услугах, оказываемых в рамках программы государственных гарантий;
- информацию о платных медицинских услугах, о прейскуранте платных медицинских услуг;
- информация об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг.

1.5. Правила размещаются на информационном стенде на первом этаже в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для

пациентов также размещаются на официальном сайте Поликлиники: [www.guz-mosp.ru](http://www.guz-mosp.ru)

## **2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику:**

2.1. ГБУЗ Московской области «МОСП» является медицинским учреждением, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях.

2.2. Экстренная и неотложная медицинская помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний в надлежащем порядке.

2.3. Вход пациентов в здание поликлиники осуществляется в соответствии с режимом работы ГБУЗ Московской области «МОСП», но не ранее 8 часов 00 минут и не позже 20 часов 00 минут по будним дням, с 09.00 до 18.00 в субботу, воскресенье выходной.

2.4. Запись на прием для получения медицинских услуг в рамках программы обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) осуществляется:

При первичном обращении:

- по телефону регистратуры ОМС ГБУЗ Московской области «МОСП»— 8(495)681-76-40;
- при личном обращении в регистратуру;
- через ЕМИАС (Государственная единая медицинская информационно-аналитическая система). Данный канал записи применяется врачами при направлении пациента из лечебного учреждения Московской области.

При повторном обращении:

- через инфоматы, установленные в холле поликлиники;
- через единую телефонную службу Call-центра Губернатора Московской области 8(800)550-50-30;
- через Портал государственных и муниципальных услуг: Раздел «Мое здоровье» на [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).

Запись детей к челюстно-лицевым хирургам ГБУЗ МО «МОНИКИ им. М.Ф. Владимирского», осуществляющих консультативный прием на базе Поликлиники, проводится исключительно сотрудником регистратуры как при первичном, так и при повторном обращении.

2.5. Запись на платный прием к врачам-специалистам осуществляется в регистратуре платного отделения или по телефону 8(495)688-92-13.

2.6. При первичном обращении в ГБУЗ Московской области «МОСП» для оформления медицинской карты гражданин лично или через своего законного представителя (законными представителями несовершеннолетнего пациента являются родители, усыновители и опекуны) обращается в регистратуру со следующими документами (оригинал и копии):

- паспорт;
- свидетельство о рождении ребенка;
- при лечении в рамках программы государственных гарантий полис ОМС;
- СНИЛС
- при направлении из лечебного учреждения Московской области пациент обязан предоставить направление, оформленное в направление по форме

057/у-04, подписанное заведующим отделением и заверенное печатью учреждения.

Важная информация о полисе ОМС! При изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства застрахованное лицо обязано уведомить страховую медицинскую организацию об этом в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли, на основании п. 3, части 2, ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017). В случае невыполнения данного требования федерального закона, на основании п. 1б, главы 1, ст. 16 Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 09.01.2017) страховая медицинская организация имеет право аннулировать или приостановить действие выданного полиса ОМС, при этом медицинская помощь оказывается только в рамках экстренной и неотложной. Экстренная медицинская помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента. Неотложная медицинская помощь оказывается при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет сотрудником Поликлиники.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, графике приема населения главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационного табло, расположенного в холле Поликлиники.

2.9. В Поликлинике утвержден внутриобъектовый пропускной режим. Проход пациентов к медицинским кабинетам осуществляется после предъявления на пост охраны талона записи к врачу, который пациент получает в регистратуре или распечатывает его в инфомате. Проход посетителей осуществляется после внесения паспортных данных, цели визита и времени нахождения в Поликлинике в соответствующий журнал на посту охраны.

2.10. ГБУЗ Московской области «МОСП» является клинической базой стоматологических факультетов и кафедр следующих образовательных организаций:

- ГБУЗ МО «МОНИКИ им. М.Ф. Владимирского»;
- ФГБОУ ВО «ПМГМУ им. И.М. Сеченова» Минздрава России (Сеченовский Университет);
- ФГБОУ ВО «РНИМУ им. Н.И. Пирогова» Минздрава России;
- ФГБОУ ВО «МГИМСУ им. А.И. Евдокимова» Минздрава России.
- ГБПОУ МО «МОМК №1»

На основании этого студенты и клинические ординаторы перечисленных образовательных организаций принимают участие в оказании медицинских услуг в объёме Перечня услуг по стоматологии в рамках программы государственных гарантий (по ОМС).

Информируем пациентов о праве на «отказ об участии обучающихся в оказании ему медицинской помощи» в соответствии с ч.9 ст.21 323-ФЗ.

### **3. Права и обязанности пациентов и посетителей Поликлиники:**

3.1. При обращении за медицинской 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 лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания;
- обращение в установленном Поликлиникой порядке с жалобой к должностным лицам Поликлиники, а также 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 законодательством;
- 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;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

### 3.2. Пациенты и посетители обязаны:

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- являться на прием к врачу за 10 минут до начала приема;
- при опоздании на прием своевременно информировать об этом регистратуру;
- при невозможности явиться на прием информировать об этом регистратуру за 2 часа до начала приема;
- соблюдать данные Правила и общепринятые правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в медицинские кабинеты Поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- в лечебном кабинете переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы, в рентгенологическом и анестезиологическом кабинетах – на авиарежим;
- выполнять назначения и рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, исправно приходить на назначенные врачом визиты, профилактические осмотры;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- информировать о нахождении на стационарном лечении в случае обращения в Поликлинику в период госпитализации;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, особенно в ситуациях возможной задержки приема из-за сложного лечения или неотложного приема;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники.

### 3.3. Пациентам и посетителям Поликлиники запрещается:

- вносить в здание взрывчатые вещества, горючие и легко воспламеняющиеся жидкости и материалы или другие вещества, способные нанести ущерб жизни и здоровью людей;
- проносить крупногабаритные предметы (размер более 90 см x 75 см x 43 см), препятствовать их осмотру сотрудниками охраны;
- находиться в служебных помещениях Поликлиники без разрешения Администрации, в том числе журналистам и работникам СМИ;
- проводить мероприятия в конференц-зале Поликлиники, в том числе образовательного характера, не согласованные предварительно с Администрацией;

- выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;
- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- курить на крыльце и любых помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить видеозапись, фотосъемку и аудиозапись медицинского работника при исполнении им своих профессиональных обязанностей без предварительного согласия самого медицинского работника как субъекта персональных данных (ст. 92 ч.2 323-ФЗ);
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в здание Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

#### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту или любому лицу, которого пациент укажет в документе «Согласие пациента на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну».

4.3. Пациент либо его законный представитель на основании письменного заявления может получить отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течение десяти рабочих дней после подачи заявления.

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

#### **5. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность:**

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Листок временной нетрудоспособности выдается медицинской организацией, обладающей соответствующей лицензией (работы и услуги по экспертизе временной нетрудоспособности).

5.2. В соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности ГБУЗ Московской области «МОСП» не проводит экспертизу временной нетрудоспособности. Врач-стоматолог ГБУЗ Московской области «МОСП» при определении признаков временной нетрудоспособности выдает пациенту заключение о диагнозе и проведенном лечении с рекомендациями о получении листка временной нетрудоспособности по месту жительства.

5.3. Для получения листка временной нетрудоспособности в рамках программы государственных гарантий пациенту необходимо обратиться к участковому врачу-терапевту в медицинскую организацию с учетом прикрепления.

5.4. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы ГБУЗ Московской области «МОСП» выдает справку установленной формы (095-У). Выдача справки о временной нетрудоспособности учащегося осуществляются лечащим врачом-стоматологом после личного осмотра и подтверждается записью в медицинской карте, обосновывающей временное освобождение от учебы.

5.5. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности формы 095-у должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Поликлиники.

## **6. График работы поликлиники и ее должностных лиц:**

6.1. График работы Поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Поликлиники 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.

6.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием граждан главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или [на официальном веб-сайте Поликлиники guz-mosp.ru](http://guz-mosp.ru).

## **7. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг:**

7.1. Медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы ОМС, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

- если данная медицинская услуга не входит в территориальную программу государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи гражданам РФ;

- на иных условиях, чем предусмотрено программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе в период госпитализации.

Внимание! Программа ОМС не предусматривает одновременное получение амбулаторно-поликлинической помощи пациентам, находящимся на стационарном лечении;

- при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;
- при желании пациента получить медицинскую помощь в условиях повышенной комфортности.

7.2. Платные услуги в ГБУЗ Московской области «МОСП» оказываются исключительно на добровольной основе, по желанию пациента или его законных представителей, после заключения Договора на оказание платных медицинских услуг.

7.3. Прейскурант на медицинские услуги утверждается Главным врачом. Информацию о прейскуранте можно узнать в платной регистратуре, на информационном стенде рядом с регистратурой или [на официальном веб-сайте Поликлиники guz-mosp.ru](http://guz-mosp.ru).

7.4. После оказания платной услуги пациент подписывает акт выполненных работ, где отражены гарантийные обязательства со стороны Поликлиники.

## **8. Порядок предоставления гарантийных обязательств:**

8.1. Гарантийный срок и срок службы при оказании стоматологических услуг установлен соответствующим Положением (приказ главного врача ГБУЗ Московской области «МОСП» №243-ОД от 03.12.2024г.)

8.2. Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологических услуг доступно для ознакомления на информационном стенде рядом с регистратурой или [на официальном веб-сайте Поликлиники guz-mosp.ru](http://guz-mosp.ru).

Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или данных Правил в соответствии с п.3. ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в



Российской Федерации» «...лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих».

Администрация Поликлиники