

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ»



С.В. Волосова

2019

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

Государственного бюджетного учреждения здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 41 Департамента здравоохранения города Москвы» для пациентов (их законных представителей) и посетителей

### 1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка лечебного профилактического учреждения для пациентов (далее – «Правила») и посетителей являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента (его законного представителя) и других посетителей, во время нахождения в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Детская стоматологическая поликлиника № 41 Департамента здравоохранения города Москвы» (ГБУЗ «ДСП № 41 ДЗМ»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и детской стоматологической поликлиникой.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в детскую стоматологическую поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

### 2. Права и обязанности

- 2.1. Законным представителям несовершеннолетнего пациента, пациентам и сопровождающим их лицам, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, пожарной безопасности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников детской стоматологической поликлиники, пациентов, и посетителей в здании и в служебных помещениях детской стоматологической поликлиники, **запрещается:**
  - проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, которые могут представить угрозу для безопасности окружающих;
  - иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
  - курить в здании и на крыльце здания, и на территории детской стоматологической поликлиники, плевать;
  - играть в азартные игры в здании и на территории;

- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
- выплевывать на пол и приклеивать к стенам и к сиденьям жевательную резинку;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на стулья, диваны;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления, а также изымать какие - либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- вносить правки в медицинскую документацию, исправления;
- давать несовершеннолетним детям медицинскую документацию;
- размещать в помещениях и на территории детской стоматологической поликлиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещении функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.

В помещениях детской стоматологической поликлиники **запрещается:**

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ в помещениях и на территории учреждения;
- входить в помещения учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы;
- проходить за заградительные ленты, установленные на территории учреждения.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента обязан обеспечить безопасность ребенка и соблюдение им правил поведения во время пребывания в детской стоматологической поликлинике.

Законные представители несовершеннолетнего пациента, сопровождающие лица, родители обязаны: осуществлять присмотр за своими несовершеннолетними детьми в помещениях и на территории детской стоматологической поликлиники, придерживать двери при входе и выходе из помещений ребенка, маленьких детей брать на руки.

Запрещается доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания.

**В зданиях учреждений запрещается:** находится в роликовых коньках, ввозить и вносить детские коляски, скейтборды, самокаты, велосипеды.

Запрещается проход в здание и на территорию детской стоматологической поликлиники с животными, птицами и пресмыкающимися.

Запрещается выгул и нахождение на территории детской поликлиники собак и других животных (кроме собак поводырей при сопровождении слепых).

## 2.2. На территории учреждения запрещается:

- ломать деревья и кустарники, рвать цветы и траву;
- бросать мусор в неположенном месте;
- ездить на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах;
- въезд автомобилей (кроме автомобилей, сопровождающих инвалидов, служебных автомобилей и автомобилей экстренных служб);
- распространять информационные материалы, литературу, печатные издания, осуществлять торговлю, проводить рекламу.

## 2.3. При обращении за медицинской помощью в учреждение пациент (его законный представитель), посетитель **обязан:**

- соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- исполнять требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.

2.4. Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо, **обязаны** бережно относиться к имуществу детской стоматологической поликлиники.

В холодное время года законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинские кабинеты запрещается в любое время года.

**Категорически запрещается** пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача, а также лечения.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо должны прибыть на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени.

Пациент, при отмене приема по предварительной записи или невозможности явки на прием по предварительной записи, обязан сообщить в регистратуру детской стоматологической поликлиники об отмене приема.

2.5. Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо обязаны заполнить предложенный медицинским работником бланк «Добровольного информированного согласия» на проведение медицинского вмешательства (исследование или лечение), либо бланк отказа от проведения медицинского вмешательства.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо **обязаны**:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- добросовестно выполнять рекомендованные врачом методы лечения;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы персонала, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять требования и предписания лечащего врача;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- являться на лечение, в установленное и согласованное с врачом время.

Законный представитель несовершеннолетнего пациента, пациент, сопровождающее лицо обязаны давать врачу полную информацию о своем здоровье, перенесенных болезнях, методах лечения. Пациент и его законный представитель должны знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

## 2.6. Пациент имеет право:

- выбора врача (при согласии врача) и медицинской организации один раз в год в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получения информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и нахождение в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- выбора лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиты сведений, составляющих врачебную тайну;
- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- получения медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- получения, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);
- на обращение в установленном порядке в поликлинику с жалобой, с заявлениями, замечаниями, предложениями и отзывами к заместителю главного врача, к главному врачу поликлиники, заведующему отделением, главной/старшей медицинской сестре/, к должностным лицам поликлиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также должностным лицам государственных органов или в суд;
- на обращение по форме «обратная связь» в детской стоматологической поликлинике, на сайте детской стоматологической поликлиники;
- на получение ответа на обращение в установленные законодательством РФ сроки и порядок;
- на 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.

## 3. Особенности внутреннего распорядка учреждения при оказании медицинской помощи

3.1. В соответствии с Федеральным законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ застрахованные лица могут воспользоваться своим законным правом на выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования и написать заявление о прикреплении к поликлинике.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» данное право на выбор медицинской организации застрахованные лица имеют не чаще одного раза в год.

3.2. При первичном обращении пациент (его законный представитель) оформляет заявление о прикреплении к медицинскому учреждению, информированное добровольное для получения первичной медико-санитарной помощи, согласие на обработку персональных данных, и на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного.

При обращении в поликлинику пациент (его законный представитель) обязан представить документ, удостоверяющий личность ребенка (свидетельство о рождении, паспорт), действующий страховой полис ребенка и документ, удостоверяющий личность (паспорт) сопровождающего его лица (его законного представителя).

**Медицинская карта (история развития ребенка, карта амбулаторного больного) на руки пациенту (законному представителю) не выдается, а доставляется в кабинет врача работником картоохранилища или медицинской сестрой.** Не разрешается самовольный вынос медицинской карты (истории развития ребенка) из поликлиники без письменного согласования с руководством Поликлиники. Факт выдачи «История развития ребенка» и «Карты амбулаторного пациента» регистрируется работником ресепшена поликлиники в специальном журнале, установленной формы, на основании личного заявления пациента (законного представителя) с разрешения руководителя лечебного учреждения (Копия карты амбулаторного больного выдается на руки пациенту (законному представителю несовершеннолетнего пациента) по запросу Военного комиссариата или Бюро медико-социальной экспертизы.).

Пациент (его законный представитель) в соответствии с законодательством имеют право через лечащего врача знакомиться с медицинской картой.

3.3. При острых состояниях в день обращения проводится электронная запись в живую очередь к дежурному врачу поликлиники. Прием дежурного врача осуществляется в часы работы детской поликлиники, утвержденного главным врачом Учреждения.

3.4. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется по решению лечащего врача в установленном законодательством порядке.

3.5. Запись на прием ко врачу осуществляется:

- 1) через сайт [www.pgu.mos.ru](http://www.pgu.mos.ru);
- 2) по телефону: 8 (495) 539-30-00;
- 3) через инфомат в холле регистратуры;
- 4) через мобильное приложение ЕМИАС ( [iPhone](#) [Android](#) [Windows Phone](#) );
- 5) на сайте [ЕМИАС](#).

3.6. Лицам, прикрепленным к другим лечебно-профилактическим учреждениям (далее ЛПУ), медицинская помощь в детской поликлинике оказывается строго по направлению поликлиники, где пациент прикреплен, по форме № 57/У оформленном в установленном порядке, при отсутствии направления и по желанию пациента - на платной основе.

3.7. Информацию о времени работы учреждения, приема врачей, о времени и месте приема населения главным врачом учреждения, его заместителем, а также иную информацию, касающуюся учреждения, пациент может получить на информационных стендах, расположенных в помещении и на сайте учреждения. График работы детской стоматологической поликлиники и ее должностных лиц утверждается главным врачом детской поликлиники.

Режим работы детской стоматологической поликлиники утверждается Департаментом здравоохранения города Москвы.

#### **4. Порядок рассмотрения обращений и заявлений**

- 4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию детской поликлиники или обратиться к администрации детской стоматологической поликлиники в письменном виде или по средствам электронной связи.
- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 в установленном законодательством РФ порядке.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 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 направляет 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, по своему желанию указывает контактный телефон.
- 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 администрации детской стоматологической поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию детской стоматологической поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или вручается лично, по согласованию с заявителем.
- 4.9. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

#### **5. Информация об оказании платных медицинских услуг и порядке их оказания**

- 5.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в рамках обязательного медицинского страхования.
- 5.2. Право оказания платных медицинских услуг детской стоматологической поликлиники предусмотрено Уставом учреждения.
- 5.3. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное желание гражданина или его законного представителя получить медицинскую

услугу на возмездной основе. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента (его законного представителя), который должен быть уведомлен об этом предварительно.

- 5.4. Предоставление платных услуг гражданам осуществляется при наличии согласия пациента или его законного представителя на получение медицинских услуг за плату и добровольного информированного согласия, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
- 5.5. Добровольное информированное согласие и согласие на получение медицинских услуг за плату вносится в заключаемый с гражданином договор на оказание платных медицинских услуг.  
Условия и порядок получения представителя платных медицинских услуг на основании договоров между детской стоматологической поликлиникой и пациентом (его законным представителем) определяются условиями соответствующих договоров.
- 5.6. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. По результатам оказанных медицинских услуг в установленном порядке выдается заключение о предоставлении консультации (лечении) пациента.
- 5.7. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

## **6. Ответственность**

- 6.1. Отношения между детской стоматологической поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.2. В случае нарушения пациентами (законными представителями) и иными посетителями Правил работники детской стоматологической поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.  
В случаях неправомерных действий и некорректном поведении со стороны посетителей Администрация детской стоматологической поликлиники вправе вызвать для урегулирования ситуации сотрудников органов внутренних дел.
- 6.3. Администрация учреждения за сохранность вещей, оставленных в здании и на территории детской поликлиники, ответственности не несёт.
- 6.4. Родители (законные представители) несут ответственность за поведение несовершеннолетних лиц и за вред, причиненный несовершеннолетними лицами во время пребывания в детской стоматологической поликлинике в соответствии с законодательством РФ.
- 6.5. Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм, воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам детской стоматологической поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории детской стоматологической поликлиники, неисполнение законных требований работников детской стоматологической поликлиники, причинение морального вреда работникам детской стоматологической поликлиники, причинение вреда деловой репутации детской стоматологической поликлиники, а также материального ущерба имуществу детской стоматологической поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.