

УТВЕРЖДЕНО

приказом главного врача
ГБУЗ ПК «Чайковская СП»
от 14.10.2020 г. №176

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Пермского края «Чайковская
стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в ГБУЗ ПК «Чайковская СП», а также иные вопросы, возникающие между пациентами, посетителями и учреждением.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ГБУЗ ПК «Чайковская СП» (далее - поликлиника).

1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках регистратур, а также на официальном сайте поликлиники в сети Интернет www.stomchaik.ru.

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику и оказания стоматологической помощи.

2.1. Предварительная запись пациентов на прием к врачу осуществляется:

- по единому номеру телефона: **2-22-00**;
- через Интернет на сайте www.k-vrachu.ru;
- через регистратуру поликлиники.

Оставшиеся от предварительной записи талоны к врачам на текущий день выдаются в регистратуре.

2.2. Пациенты с острой зубной болью получают медицинскую помощь в день обращения. Пациент с острой зубной болью может быть направлен в кабинет неотложной помощи (№ 15) или, при необходимости, в хирургический кабинет (№ 6). Если кабинет неотложной помощи (№ 15) не работает, неотложная помощь пациентам с болевым синдромом оказывается врачами в лечебных кабинетах поликлиники, в интервалах между записанными плановыми пациентами, не позднее 2-х часов с момента обращения.

2.3. В случае неявки на заранее назначенный прием пациенту необходимо предупредить об этом врача или администратора колл-центра удобным для него способом накануне дня приёма.

2.4. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату. При наличии у пациента болевого синдрома, врач обязан оказать опоздавшему пациенту неотложную помощь не позднее 2-х часов с момента обращения.

2.5. В случае опоздания пациента на 30 и более минут, расценивать это как неявку. При наличии у пациента болевого синдрома, ему будет оказана неотложная помощь без последующей записи, не позднее 2-х часов с момента обращения.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор регистратуры предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием, пациенту рекомендуется явиться в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени приема.

2.8. При обращении в регистратуру пациенту или его законному представителю необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- действующий страховой полис обязательного медицинского страхования;
- СНИЛС (Страховой номер индивидуального лицевого счёта).

2.9. При первичном обращении в регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного (далее - медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации), серия и номер паспорта, номер страхового полиса, место работы, профессия.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником поликлиники. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством поликлиники не допускается.

2.11. Пациент ожидает время приема в холле поликлиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.13. Информацию о приеме врачей, правилах вызова врача на дом, о предварительной записи на прием пациент может получить в регистратуре поликлиники в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в поликлинике.

2.14. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в поликлинике.

Медицинская помощь для маломобильных групп пациентов (инвалидов 1 группы) осуществляется на дому только после консультации с участковым терапевтом, оформленной в письменном виде. Для получения медицинской помощи на дому указанная категория пациентов может вызвать врача-стоматолога по телефонам регистратуры поликлиники: **7-45-66; 7-45-67 с 8.00 до 20.00.**

2.15. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

2.16. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.), необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.17. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает

один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних **пациентов поликлиники (в возрасте младше пятнадцати лет) должен сопровождать их законный представитель.** Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.18. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.19. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.20. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.21. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. Во время лечения несовершеннолетних пациентов поликлиники в возрасте младше пятнадцати лет, а также в случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.22. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.23. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам - отоларинголог, невролог, аллерголог и др.).

2.24. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачом-стоматологом хирургом.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике.

3.1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и всех подобных средствах в помещении поликлиники;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации поликлиники;
- употреблять пищу в коридорах и в других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях поликлиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях поликлиники **функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;**
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц;
- находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях поликлиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений поликлиники сотрудниками охранного предприятия и /или правоохранительных органов;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей поликлиники;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры), громко разговаривать по телефону в местах общего пользования. Непосредственно перед приёмом рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

3.2. Пациенты и посетители поликлиники обязаны:

- соблюдать противоэпидемический режим: при входе в поликлинику обработать руки антисептиком, надеть маску и находиться в ней всё время, кроме периода непосредственного оказания стоматологической помощи.
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;

- бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость;
- при входе в поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь. При этом **пациентам** бахилы выдаются в гардеробе (регистратуре) **бесплатно**, а сопровождающие пациентов лица приобретают бахилы за свой счет или переобуваются в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам поликлиники.

4. График работы поликлиники и ее должностных лиц.

4.1. Прием пациентов и их родственников главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема.

Информацию о месте и часах приема можно узнать в регистратуре поликлиники, в приемной главного врача или на информационных стендах в холле.

4.2. Прием пациентов в поликлинике проводится в две смены:

Понедельник – пятница: 7.40 -14.00 – 1 смена
14.00 - 20.00– 2 смена

Суббота, воскресенье: 9.00 - 14.00.

4.3. Режим работы кабинета неотложной помощи (№ 15):

Понедельник – пятница: с 7.40 до 14.00.

5. Ответственность за нарушение Правил.

5.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) врача, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охранного предприятия и/или правоохранительных органов.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.