

**Утверждаю**  
Главный врач РГБ ЛПУ «РДСП»  
З.Д.Хатукаева  
« 04 » \_\_\_\_\_ 20 25 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

**РГБ ЛПУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»**

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказом Министерства здравоохранения России №910н от 13.11.2012 «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», Постановлением Правительства РФ 11.05.2023г. №736 " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг иными нормативными актами (далее - Правила) РГБЛПУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника»

РГБЛПУ «РДСП» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-09-01-000514 от 07 июня 2016г. выдана Министерством здравоохранения КЧР, расположенным по адресу: площадь Ленина, Дом Правительства, тел. 26-48-03.; ЕГРЮЛ 1030900711203 от 28.04.2022г., зарегистрирован Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы №3 по КЧР, Полномочия учредителя от имени Карачаево-Черкесской Республики РГБ ЛПУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника» осуществляет Министерство здравоохранения КЧР.

1.2. Настоящие Правила определяют внутренний распорядок РГБЛПУ «РДСП»: режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов и иных посетителей учреждения

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей;
- 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;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в поликлинике, а также иных посетителей.

1.4. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле в холле поликлиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте поликлиники: <https://med-p-rgblpu-rdspb-cherkessk-r91.gosweb.gosuslugi.ru>

### 2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

В РГБЛПУ «РДСП» медицинская помощь детскому населению со стоматологическими заболеваниями оказывается в виде: первично медико-санитарной помощи (по ОМС).

Первичная медико-санитарная помощь детям предусматривает:

- первичную доврачебную медико-санитарную помощь;

- первичную врачебную медико-санитарную помощь;
- первичную специализированную медико-санитарную помощь.

Первичная доврачебная медико-санитарная помощь детям в амбулаторных условиях осуществляется медицинскими работниками со средним медицинским образованием и заключается в раннем выявлении факторов риска возникновения стоматологических заболеваний и их профилактике и направлении детей к врачу-стоматологу детскому.

При подозрении или выявлении у детей стоматологического заболевания, не требующего стационарного лечения по состоянию здоровья детей, врач-педиатр участковый, врачи общей практики (семейные врачи), медицинские работники медицинских или образовательных организаций со средним медицинским образованием при наличии медицинских показаний направляют детей на консультацию к врачу-стоматологу детскому в детскую стоматологическую поликлинику или стоматологическое отделение медицинской организации

Первичная специализированная медико-санитарная помощь детям осуществляется врачом-стоматологом детским в детской стоматологической поликлинике, стоматологическом отделении детской поликлиники (отделении), детском стоматологическом кабинете, стоматологическом кабинете в образовательной организации

Первичная специализированная медико-санитарная помощь детям оказывается по следующим видам:

-Стоматология терапевтическая заключается в проведении диагностики, профилактики и лечении молочных и постоянных зубов и околозубных тканей (некариозные поражения зубов, кариес и его осложнения, заболевания пародонта), заболевания слизистой оболочки полости рта, учитывая возрастные особенности и поведения ребенка при проведении лечебных мероприятий.

-Стоматология хирургическая - заключается в проведении диагностики, профилактики и лечении хирургических заболеваний челюстно-лицевой области у детей, а также оказании неотложной стоматологической помощи хирургического профиля в полном объеме в амбулаторных условиях (удаление временных и постоянных зубов, амбулаторные операции, челюстно-лицевая травматология)

-Ортодонтия - заключается в оказании помощи детям при аномальном положении зубов, раннем разрушении коронок зубов, раннем удалении зубов, нарушении целостности зубных рядов, нарушении прикуса.

-Рентгенодиагностика заболеваний челюстно-лицевой области с использованием радиовизиографа;

-Физиотерапевтическое лечение заболеваний челюстно-лицевой области и тканей пародонта.

2.1. Медицинская помощь прикрепленному населению осуществляется непосредственно в поликлинике:

- Ежедневно с 7-00 до 19-00
- В субботу с 08-00 до 18-00
- В воскресенье с 08-00 до 17-00
- В праздничные дни с 08-00 до 17-00
- Выходные и праздничные дни оказывается неотложная помощь.

2.2. При обращении пациент (законный представитель) обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис. В регистратуре учреждения при первом обращении после прикрепления (порядок прикрепления регламентирован Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26.04.2016г. № 406н ), на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного установленной формы, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер.

При первом приеме пациентом в регистратуре оформляется согласие на обработку персональных данных. Перед началом приема при первом посещении лечащего врача законный представитель пациента, пациент (по достижении 15 лет) оформляет Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется следующими способами:

- При личном обращении в регистратуру поликлиники или позвонив по телефону 20-28-61. Медицинский регистратор с 7-30 (понедельник-пятница) выдает талоны на текущий день
- запись к врачу, через информационный терминал, расположенный в холле поликлиники, пациенты осуществляют самостоятельно. В случае затруднений по записи, помощь окажут медицинские регистраторы
- запись через Call-центр по телефону 26-08-08
- запись через интернет-портал по адресу: <http://медицина-онлайн.рф>

Записи через Call-центр и интернет осуществляются предварительно. Вам необходимо явиться в назначенную дату и время за 30 минут до начала приема и оповестить медицинского регистратора о своем прибытии. Амбулаторная карта пациента к назначенному времени будет находиться у врача.

- В случае острой боли, пациенту оказывается медицинская помощь в день обращения в течение 45 минут
- Плановая стоматологическая помощь (профилактика и лечение основных стоматологических заболеваний) ведется в школьных стоматологических кабинетах.
- В выходные и праздничные дни запись на прием к специалистам не ведется, пациенты принимаются в порядке очередности.
- Дети с ОВЗ и находящиеся в трудной жизненной ситуации принимаются вне очереди. А также имеют право на височередное оказание ортодонтической помощи при челюстно-лицевой патологии (за исключением несъемной техники).

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники.

2.7. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить талон в регистратуре и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

### 3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с законом РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

1.Статья 18. Право на охрану здоровья

1. Каждый имеет право на охрану здоровья.

2. Право на охрану здоровья обеспечивается охраной окружающей среды, созданием безопасных условий труда, благоприятных условий труда, быта, отдыха, воспитания и обучения граждан, производством и реализацией продуктов питания соответствующего качества, качественных, безопасных и доступных лекарственных препаратов, а также оказанием доступной и качественной медицинской помощи.

2.Статья 19. Право на медицинскую помощь

1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.

2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства,

постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

4. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации.

5. Пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультации врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

10) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3. Статья 20. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на 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.

4. Статья 21. Выбор врача и медицинской организации

При оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право на выбор медицинской организации в порядке, утвержденном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и на выбор врача с учетом согласия врача.

5. Статья 22. Информация о состоянии здоровья

Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

6. Статья 23. Информация о факторах, влияющих на здоровье

Граждане имеют право на получение достоверной и своевременной информации о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на него вредное влияние.

3.2 Обязанности пациента:

Статья 27. Обязанности граждан в сфере охраны здоровья

- граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.

- граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- соблюдать режим работы Поликлиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой 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, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
- оплачивать платные медицинские услуги согласно установленному порядку.

4. Посетители поликлиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей учреждения.

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

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные законодательством сроки.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ.

5.4. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

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

#### 6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности. 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.

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

7.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

8. График работы поликлиники и ее должностных лиц

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

8.2. 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

8.4. Прием населения (пациентов, их родственников, законных представителей и иных посетителей) главным врачом или заведующей отделением осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в

регистратуре или на информационном стенде рядом со стойкой регистрации и на сайте учреждения.

## 9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их предоставления

9.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется «Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в РГБЛПУ «Республиканская детская стоматологическая поликлиника» составленном на основе: Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

9.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется Прейскурантом, с учетом всех расходов, связанных с оказанием этих услуг.

9.3. Информация о видах платной медицинской помощи и платных услугах, оказываемых населению Учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах поликлиники по оказанию платных медицинских услуг.

9.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

9.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется внесением наличных или перечислением безналичных средств на лицевой счет поликлиники.

9.6. Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

## 10. Заключительные положения

10.1. при возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним персоналом спорный вопрос решается заведующей отделением или главным врачом.

10.2. Вся информация о работе поликлиники, контролирующих органах и т.п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, на официальном сайте поликлиники: <https://med-p-rgblpu-rdsp-cherkessk-r91.gosweb.gosuslugi.ru>

10.3. Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность, в соответствии с Российским законодательством.