



**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ) И ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3»**

***Уважаемые пациенты!***

Вы пришли на лечение в КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3». Ваш лечащий врач и вся наша команда приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка, принятыми в нашей поликлинике.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов (потребителей услуг) и посетителей** (далее - Правила) – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3»). Настоящие Правила обязательны для персонала КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3», всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, посещающих КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3».

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Просим Вас выполнять настоящие Правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

**Правила внутреннего распорядка включают:**

- Порядок обращения пациентов в КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» (предварительная запись на консультации и лечение, оказание экстренной помощи);
- Порядок оказания медицинской помощи (стоматологических услуг);
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3»;
- Информация о законных представителях пациента.

**1. Порядок обращения пациентов в КГАУЗ «Стоматологическая  
поликлиника № 3».**

1. КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» оказывает платные стоматологические услуги и бесплатные стоматологические услуги ( только протезирование ) льготным категориям граждан.
2. Прием пациентов на плановые консультации и лечение ведется при личном обращении в поликлинику, по предварительной записи по телефону 8 924 109 43 62, . Всю необходимую информацию о медицинских услугах можно получить у администратора по телефону 8 924 109 4362, 24 17 62, на информационном стенде поликлиники, или на нашем сайте.

3. При записи на плановый приём у пациента попросят предоставить администратору номер контактного телефона для информирования о различных ситуациях.
4. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.
5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), первичная экстренная медицинская помощь пациенту оказывается бесплатно. Одновременно сотрудники поликлиники обязаны обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав номер – «03».
6. В случае опоздания или неявки на приём пациенту желательно предупредить об этом администратора удобным для него способом.
7. При первичном обращении пациента в КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, со слов пациента (представителя) собираются и документируются сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергиях и пр. информация, могущая повлиять на результат медицинской услуги.
8. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3». Она хранится в регистратуре поликлиники в течение 5 лет, а далее в архиве. По письменному заявлению пациента (представителя) ему может быть представлена выписка из медицинской карты, а также другие документы, связанные с состоянием его здоровья.
9. Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, документом, определяющим форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам и порядкам оказания медицинской помощи по профилю «Стоматология».
10. Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём пациенту желательно явиться не менее чем за 5-7 минут до назначенного времени.
11. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» ведется видеонаблюдение.

## **2. Порядок оказания стоматологических услуг.**

1. Пациент (законный представитель) сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.
2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. До начала лечения пациенту лечащим врачом в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам диагностики, лечения и протезирования, будут предоставлены варианты альтернативных методов диагностики, лечения и протезирования/имплантации.
4. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения и протезирования/имплантации.
5. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план лечения, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
6. В случае экстренных состояний объём вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.



7. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций необходимых специалистов в медицинскую карту стоматологического больного вклеивается бланк письменного отказа, заверенный личной подписью пациента (законного представителя) и подписью врача.

8. В случае нуждаемости пациента в плановой или экстренной госпитализации в связи с имеющимися у него заболеваниями челюстно-лицевой области, КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» может подготовить выписку из медицинской карты стоматологического больного и/или направление с указанием показаний для госпитализации. Стационарное лечение КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» НЕ осуществляет.

### **3. Информация о правах и обязанностях пациента при получении им медицинской помощи.**

#### ***Пациент имеет право:***

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. Выбор медицинской организации.
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов.
6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. Отказ от медицинского вмешательства.
10. Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
11. Участие адвоката или законного представителя для защиты своих прав при отстаивании своих интересов в досудебном и судебном порядке.
12. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.
13. Пациент имеет право на 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.
14. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

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

#### ***Пациент обязан:***

1. Соблюдать настоящие Правила.
2. Соблюдать режим работы организации.
3. Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц – КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» и т.п.
4. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
5. Соблюдать правила пожарной безопасности.

6. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору поликлиники или любому сотруднику.
7. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (входить в лечебные кабинеты поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
8. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
9. Бережно относиться к имуществу организации.
10. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
11. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, и т.д.);
12. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить администратора поликлиники или лечащего врача.
13. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

#### **4. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между пациентом (законным представителем) и КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3».**

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Г. Б. Поповой. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя главного врача Г.Б. Поповой и фиксируется в журнале регистрации входящей документации (дополнительно – в книге отзывов\жалоб).
3. Претензия рассматривается в установленные законодательством сроки. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.
4. В случае достижения соглашения об урегулировании претензии пациент (законный представитель) приглашается на заседание врачебной комиссии в КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ направляется посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.
5. В случае необходимости проведения оценки качества, эффективности и безопасности лечебно-диагностических мероприятий, КГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 3» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов\организаций.

#### **5. Законные представители.**

**Важно!** В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних граждан, признанных судом недееспособными, являются их родители, усыновители или попечители.