

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №2»
(СПб ГБУЗ «ГСП №2»)**

П Р И К А З

Номер документа	Дата составления
33-ОР	10.03.2025

г. Санкт-Петербург

***«Об утверждении Правил
внутреннего распорядка для пациентов
в СПб ГБУЗ «ГСП №2»***

Во исполнение федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», федерального закона от 07.02.1992 г. 2300-1 «О защите прав потребителей», иного законодательства РФ в сфере здравоохранения,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие Правила внутреннего распорядка и приема пациентов в СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №2» с 27.02.2025г. согласно приложению №1 к настоящему приказу (далее – Правила).
2. Разместить Утвержденные Правила в холле СПб ГБУЗ «ГСП №2» на информационном стенде напротив Регистратуры.
3. Системным администраторам разместить Утвержденные Правила в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте СПб ГБУЗ «ГСП №2».
4. Секретарю руководителя Солдатенко И.В. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц, а также заместителей, заведующих отделений СПб ГБУЗ «ГСП №2» под роспись.
5. Считать утратившим силу приказ СПб ГБУЗ «ГСП №2» от 09.01.2023 №2/3-ОР
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Ершову Т.А.

Главный врач


Т.А. Ершова

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач СПб ГБУЗ
«Городская стоматологическая поликлиника №2»



Т.А. Ершова
«10» марта 2025

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для пациентов СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника №2»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей СПб ГБУЗ «Городская стоматологическая поликлиника № 2» (далее Правила), (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в Учреждении.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 2» и иными локальными нормативными актами.

1.3. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов в Учреждении включают:

- порядок обращения пациента в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Учреждения и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка **обязательны** для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в Учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в СПб ГБУЗ «ГСП № 2»

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за СПб ГБУЗ «ГСП № 2» по месту постоянного жительства (регистрации).

2.2. Учреждение оказывает бесплатную медицинскую стоматологическую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к поликлинике гражданам в рамках территориальной программы государственных гарантий

обеспечения граждан РФ медицинской помощью в Санкт-Петербурге и реального финансирования, экстренную медицинскую помощь (с острой болью) – всем гражданам Российской Федерации.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского стоматологического вмешательства, угрожающих жизни или здоровью гражданина, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.4. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру СПб ГБУЗ «ГСП № 2». При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис, СНИЛС. В регистратуре Учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт);
- серия и номер страхового медицинского полиса;
- СНИЛС.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре.

2.6. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором.

**Категорически запрещается самовольный вынос медицинской карты из
СПб ГБУЗ «ГСП № 2»**

2.7. Первое посещение Учреждения в системе обязательного медицинского страхования в текущем году осуществляется через врача-стоматолога-терапевта, который проводит осмотр, направляет на диагностическое обследование и назначает на прием к врачу.

2.8. К врачу-стоматологу-терапевту, врачу-стоматологу-хирургу, врачу-стоматологу-ортопеду можно записаться при личном посещении Учреждения в регистратуре, по телефону(812)382-01-54 (доб. 0), либо можно записаться самостоятельно через «Единый портал государственных услуг».

2.9. Рентген кабинет можно посетить в часы приема Учреждения по предварительной записи. В случае острой боли – после осмотра дежурного врача, по направлению, делается срочный рентгеновский снимок в день посещения.

2.10. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.11. Информацию о времени приема врачей Учреждения, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения по личным вопросам главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле СПб ГБУЗ «ГСП № 2», а также на официальном сайте Учреждения: pstom2.ru.

2.12. При записи на оказание плановой медицинской стоматологической помощи возможно наличие срока ожидания.

2.13. В случае, если медицинская стоматологическая помощь с острыми и обострениями хронических заболеваний не возможна в условиях стоматологической поликлиники, выдается направление врачом-стоматологом-хирургом Учреждения, для получения медицинской стоматологической помощи в условиях стационара.

2.14. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Учреждение вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (иную, согласованную с пациентом дату), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.15. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам (оказание экстренной медицинской помощи иным пациентам), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской стоматологической 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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам СПб ГБУЗ «ГСП № 2», в котором ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, 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 законодательными актами;
- 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.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать Правила внутреннего распорядка для пациентов;
- бережно относиться к имуществу СПб ГБУЗ «ГСП № 2»;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); соблюдать правила работы режимных кабинетов

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Учреждения.

Запрещается: выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Учреждения, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами.

Пациенты и иные посетители Учреждения не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Учреждения. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

При этом Учреждение (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц, находящихся на территории Учреждения и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители поликлиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъемки, звуко- и видеозаписи.

3.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию Учреждения крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);

- проносить в Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- посещать Учреждения с домашними животными;

- курить на территории Учреждения, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;

- находиться на территории и помещениях Учреждения, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;

- самовольно проникать в служебные помещения Учреждения;

- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры), перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- присутствовать несовершеннолетним при проведении диагностических и иных манипуляций их родителям или законным представителям;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- производить фото- и видеосъемку на территории Учреждения без предварительного разрешения руководства Учреждения;

- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Учреждения;

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;

- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения руководства Учреждения;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006 №59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию СПб ГБУЗ «ГСП № 2» согласно графику приема граждан, либо обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4.5. 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.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного 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.

4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению оригиналы либо копии документов и материалов.

4.8. Письменное обращение, поступившее в адрес администрации Учреждения, рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в соответствии с Федеральным законом «О рассмотрении обращений граждан в Российской Федерации».

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующими требованиями медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или должностными лицами СПб ГБУЗ «ГСП № 2». 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент разрешил письменно сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.3. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течении 15 дней со дня поступления в

СПб ГБУЗ «ГСП № 2» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

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

6. Порядок формирования листка нетрудоспособности, порядок выдачи медицинских документов и выписок из них

6.1. Порядок в форме электронного документа и выдачу листка нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, утверждён приказом Министерства здравоохранения РФ от 23.11.2021 № 1089.

6.2. Формирование листков нетрудоспособности в форме электронного документа осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также страхового номера индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета (далее - СНИЛС).

Выдача листков нетрудоспособности на бумажном носителе осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Формирование (выдача) и продление листка нетрудоспособности осуществляется после осмотра гражданина медицинским работником и записи данных о состоянии его здоровья в медицинской карте пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях

6.3. Листок нетрудоспособности не формируется гражданам:

обратившимся за медицинской помощью в медицинскую организацию, если у них не выявлено признаков временной нетрудоспособности;

проходящим медицинское освидетельствование, медицинское обследование или лечение по направлению военных комиссариатов;

находящимся под стражей или административным арестом;

проходящим профилактические, периодические, предварительные, предсменные, предрейсовые, послесменные, послерейсовые медицинские осмотры, иные установленные законодательством Российской Федерации виды медицинских осмотров;

с хроническими заболеваниями вне обострения (ухудшения), проходящим обследование, принимающим различные процедуры, манипуляции и медицинские вмешательства в амбулаторных условиях;

обучающимся в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования, образовательных организациях дополнительного профессионального образования и научных организациях.

В указанных случаях по просьбе гражданина выдается выписка из медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, или из истории болезни стационарного больного, либо иной медицинской документации, подтверждающей факт получения гражданином медицинской помощи.

6.4. Порядок и сроки предоставления медицинских документов и выписок из них, утверждён приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 №789н.

7. График работы СПб ГБУЗ «ГСП №2»

7.1. Режим работы СПб ГБУЗ «ГСП № 2» устанавливается с 8.00 до 21.00 по будним дням, в субботу с 9.00 до 20.00, воскресенье –выходной.

График приёма пациентов:

первая смена - с 8.00 до 14.00;

вторая смена - с 15.00 до 21.00;

суббота - с 9.00 до 20.00.

7.2. Приём населения (пациентов и их родственников) главным врачом либо заместителем главного врача по медицинской части осуществляется по адресу: г. Санкт-Петербург, 6-ая линия В.О., д.21, по предварительной записи через секретаря по телефону: (812) 382-01-54 (доб. 1) в установленные часы приема: понедельник: с 15.00 до 18.00, среда: 10.00 до 12.00.

7.3. Информацию о часах приема врачей, заведующих отделений можно узнать на информационном стенде рядом с регистратурой, либо на официальном сайте Учреждения: pstom2.ru.

8. Предоставление платных медицинских услуг

8.1. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства от 04.10.2012 г. №1006», Положением об оказании платных медицинских услуг в СПб ГБУЗ «ГСП № 2».

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится рядом с регистратурой, и на официальном сайте Учреждения: pstom2.ru.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, 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.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Поликлиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.