

**Приложение**  
приказу ГБУЗ Московской области «БСП №1»  
« 11 » сентября 2023 г. № 233

  
Комаров С. Г.

**Правила внутреннего распорядка  
для пациентов и посетителей  
на территории ГБУЗ Московской области  
«Балашихинская стоматологическая поликлиника №1»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Московской области «Балашихинская стоматологическая поликлиника №1» (далее ГБУЗ Московской области «БСП №1» или Поликлиника) для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Поликлиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – 323-ФЗ в ред. от 24.07.2023г.), «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» (далее – 326-ФЗ в ред. от 19.12.2022г.), «О защите прав потребителей» в ред. от 04.08.2023 №474-ФЗ, «О персональных данных» (далее 152-ФЗ в ред. от 06.02.2023г.), Тарифным соглашением по реализации Московской областной программы обязательного медицинского страхования, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Поликлиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей размещены на официальном сайте Поликлиники [mu-bsp.ru](http://mu-bsp.ru), информационных стендах.

## 2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику

2.1. ГБУЗ Московской области «БСП №1» является медицинским учреждением, оказывающим первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по профилю «стоматология».

2.3. Плановый прием пациентов осуществляется в соответствии с режимом работы ГБУЗ Московской области «БСП №1», но не ранее 8 часов 00 минут и не позже 20 часов 00 минут с понедельника по субботу. В воскресенье прием не осуществляется.

2.4. Все виды стоматологической помощи в плановой форме осуществляются по предварительной записи. Медицинская помощь в неотложной форме в часы работы Поликлиники оказывается без предварительной записи в порядке живой очереди в день обращения в кабинеты первичного приема.

2.5. Запись на прием осуществляется:

2.5.1. В рамках программы ОМС – в кабинет первичного приема:

- через инфоматы, установленные в холле Поликлиники, с 8:00 до 20:00;

- через единую справочную службу «122»;

- через региональный портал Госуслуг;

- через чат-бот «Денис» в мессенджере Телеграм.

2.5.2. Для получения медицинской помощи в рамках программы ОМС пациент или его представитель предоставляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность, а также страховой полис ОМС российского образца. Перед первичным осмотром пациент или его представитель заполняет и подписывает Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, информированное согласие на обработку и передачу персональных данных. Без указанных документов медицинская помощь в рамках программы ОМС не предоставляется. Также пациенты или их представители обязаны заполнять и подписывать все иные предлагаемые документы, относящиеся к обследованию и лечению.

2.5.3. Для подписания за пациента информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и информированного согласия на обработку персональных данных лицам, не являющихся их законными представителями (к законным представителям относятся только родители, опекуны и попечители), необходимо оформить нотариально заверенную доверенность. В дальнейшем приводить представляемых пациентов на прием допускается по простой доверенности.

2.5.4. Прием пациентов врачами-специалистами осуществляется строго по талонам, выданным в кабинете первичного приема. Далее лечение осуществляется до полной санации полости рта без повторного посещения кабинета первичного приема.

2.5.5. Запись на платный прием осуществляется в регистратуре, по телефону колл-центра 8-495-308-18-18 или через сайт [mu-bsp.ru](http://mu-bsp.ru).

2.5.6. Администраторы в день, предшествующий визиту пациента к врачу-специалисту, информируют пациента о предстоящем визите. В случае непринятого звонка, администратор имеет право отменить запись данного пациента к специалисту.



2.5.7. Прием пациентов ведется при наличии электронной медицинской карты амбулаторного больного (МКАБ).

2.5.8. На информационных стендах, размещенных в холлах Поликлиники, на сайте Поликлиники размещена информация о работе учреждения, в т.ч. о графике приема Администрацией посетителей по вопросам, связанным с порядком и качеством оказания медицинской помощи.

### **3. Права и обязанности пациентов и посетителей Поликлиники.**

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

- получение неотложной помощи в день обращения, плановой помощи по предварительной записи. (в случае задержка записи более чем на 10 минут, пациент имеет право обратиться к администратору для решения вопроса об организации приема);
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского персонала и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договором обязательного медицинского страхования;
- обследование, лечение и нахождение в Поликлинике в условиях, соответствующих гигиеническим и противозидемическим требованиям;
- проведение консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство и передачу персональных данных в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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;
- при нахождении на стационарном лечении – получение стоматологической помощи в случаях, представляющих угрозу жизни пациента;
- разрешение конфликтных ситуаций путем обращения в, установленном Поликлиникой порядке, с жалобами к должностным лицам Поликлиники:
  - а) оформить обращение на имя главного врача с претензией к работе учреждения;
  - б) обратиться лично к главному врачу в часы приема по предварительной записи;
- 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;

- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- ознакомление со сведениями, содержащимися в медицинской карте, в установленном Поликлиникой порядке: пациент или его законный представитель на основании письменного заявления может получить, отражающие состояние здоровья, медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в течении тридцати рабочих дней после подачи заявления.

#### **4. Пациенты и посетители обязаны**

- 4.1. Соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;
- 4.2. Соблюдать требования противопожарной и антитеррористической безопасности;
- 4.3. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим Поликлиники;
- 4.4. На территории Поликлиники переводить мобильные телефоны на беззвучный режим работы;
- 4.5. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- 4.6. Выполнять назначения и рекомендации лечащего врача;
- 4.7. Информировать о нахождении на стационарном лечении в случае обращения в Поликлинику в период госпитализации;
- 4.8. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи. В случаях ожидания приема в порядке живой очереди, пациенты обязаны соблюдать порядок очереди и мирно разрешать возможные конфликтные ситуации;
- 4.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 4.10. Бережно относиться к имуществу Поликлиники;
- 4.11. Соблюдать режим работы Поликлиники и Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей на территории ГБУЗ Московской области «Балашихинская стоматологическая поликлиника №1»;
- 4.12. Являться на прием к врачу заблаговременно (за 10 минут до начала приема). При опоздании пациента на прием по записи на 10 минут и более врач имеет право не принимать пациента в назначенный день и перенести запись на другой день;
- 4.13. При опоздании на плановый прием к врачу, своевременно информировать об этом сотрудников регистратуры;
- 4.14. При невозможности явиться на плановый прием информировать об этом сотрудников регистратуры минимум за 2 часа до начала приема по телефону 8(495) 308-18-18;

#### **5. Пациентам и посетителям Поликлиники запрещается**

5.1. Приносить в здания и служебные помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;



5.2. Находиться на территории Поликлиники с крупногабаритными предметами, в том числе хозяйственными сумками, тележками, рюкзаками, вещевыми мешками, чемоданами, корзинами;

5.3. Перемещаться по территории Поликлиники с помощью самокатов, роликов и прочих средств передвижения;

5.4. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГБУЗ Московской области «БСП №1»;

5.5. Входить без вызова в лечебные кабинеты;

5.6. Входить в помещения с надписью «служебное помещение» или «вход воспрещен»;

5.7. Присутствовать при выполнении другому пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника и согласия пациента;

5.8. Находиться на территории Поликлиники в верхней одежде и уличной обуви без бахил;

5.9. Находиться на территории Поликлиники лицам с признаками алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

5.10. Курить на территории здания Поликлиники и прилегающего земельного участка;

5.11. Играть в азартные игры на территории Поликлиники;

5.12. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

5.13. Оставлять малолетних детей без присмотра (несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Поликлиники только в сопровождении их представителей);

5.14. Выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

5.15. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

5.16. Размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации ГБУЗ Московской области «БСП №1»;

5.17. Посещать Поликлинику с домашними животными;

5.18. Выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники с иными коммерческими целями;

5.19. Преграждать проезд к Поликлинике личным автотранспортом и иными способами.

## **6. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг**

6.1. Медицинские организации, участвующие в реализации территориальной программы ОМС, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

- если данная медицинская услуга не входит в территориальную программу государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи гражданам РФ;

- на иных условиях, не предусмотренных программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, территориальными программами государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- при желании пациента получить медицинскую помощь в условиях повышенной комфортности.

6.2. Платные услуги оказываются в соответствии с постановлением правительства РФ № 736 от 11.05.2023 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

В случаях несоблюдения пациентом предписаний врача или данных Правил в соответствии с п.3 ст.70 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» «... лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих».

В случае выявления нарушений правил поведения на территории ГБУЗ Московской области «БСП №1» администрация оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для наведения порядка.

Администрация имеет право при опоздании пациента на прием к врачу более, чем на 10 минут, перенести прием пациента на другой день.

В связи с тем, что программа ОМС не предусматривает одновременное получение амбулаторно-поликлинической помощи пациентам, находящимся на стационарном лечении, Администрация вправе отказать пациенту, находящемуся на стационарном лечении в другом ЛПУ, в получении плановой стоматологической помощи.