



Утверждаю

Главный врач

ГБУЗ РБ Стоматологическая  
поликлиника № 5 г. Уфа

Баширова Т.В.

01 сентября 2023 года

**ПРАВИЛА  
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ)  
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения  
Республики Башкортостан  
Стоматологическая поликлиника № 5 города Уфа  
(ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа)**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, КоАП РФ; Федеральными законами Российской Федерации: от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»; от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; от 06 марта 2006г. № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»; от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 года № 736; Приказами Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", от 12 ноября 2021 г. № 1051н "Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства"; от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», иными нормативными актами.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа для потребителей услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:
  - поведение пациента в поликлинике,
  - а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и поликлиникой.
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
  - порядок обращения пациента в поликлинику;
  - права и обязанности пациента;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций;
  - порядок предоставления информации и 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;

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

## **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику.**

2.1. Для получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру учреждения. В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного (форма 043/у). Если пациент обращался в течение последнего года в какое-либо медицинское учреждение города Уфы, республики, то проводится идентификация по имеющимся на пациента данным в программе «РМИАС».

2.2. В медицинскую карту стоматологического больного (форма 043/у) 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 и номер страхового свидетельства. Кроме того, в медицинскую карту вклеиваются бланки с информированным добровольным согласием, согласием на обработку персональных данных, заявлением о выборе медицинской организации, которые пациент должен подписать, после того как он ознакомится с данными документами.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

2.3. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют: участники и инвалиды Великой Отечественной войны, лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», ветераны боевых действий, члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Славы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы, вдовы Героев Социалистического труда, граждане Российской Федерации, родившиеся в период с 22 июня 1927 года по 3 сентября 1945 года, постоянно проживающие на территории Республики Башкортостан («Дети войны»).

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах медикоэкономических стандартов и клинических рекомендаций, планом лечения).

Время, отведенное на прием больного в амбулаторно-поликлиническом учреждении, определено действующими расчетными нормативами.

В связи с тем, что пациенты записываются через Контакт-центр, через инфомат в холле поликлиники, через интернет или через регистратуру поликлиники за 2 недели, время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом поликлиники.

2.4. Прием взрослого населения ведётся по адресам:

- г. Уфа, ул. Гагарина, 20
- г. Уфа, ул. Шафиева, 8/1
- г. Уфа, ул. Жукова, 11/2

2.4.1. Прием к врачу - стоматологу терапевту, хирургу осуществляется по записи через контакт-центр, регистратуру поликлиники, портал «Госуслуг». Запись осуществляется за 2 недели.

На повторный прием пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

Приём в поликлинике организован в две смены:

- 1-ая смена - с 08.00 часов до 14.00 часов
- 2-я смена - с 14.00 часов до 20.00 часов
- Суббота - с 08.00 часов до 16.00 часов
- Воскресенье - выходной день

*Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, вне общей очереди. Сроки ожидания оказания первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме не должны превышать 2 часов с*

**момента обращения пациента в медицинскую организацию.**

- 2.4.2. Прием врача-стоматолога-ортопеда осуществляется без предварительной записи в день обращения при наличии талонов.  
График работы врача стоматолога ортопеда:  
- 1-ая смена - с 08.00 часов до 14.00 часов  
- 2-я смена - с 14.00 часов до 20.00 часов  
- Суббота - с 08.00 часов до 14.00 часов (по адресам: ул. Гагарина, 20 и ул. Шафиева, 8/1)  
- Воскресенье - выходной день
- 2.5. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на сайте поликлиники в разделе «Специальсты».

**3. Права и обязанности пациентов.**

- 3.1. При обращении за медицинской 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 здравоохранения 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 поликлиники (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
  - информацию о применяемых методах обследования и лечения;
  - проведение консилиума;
  - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
  - отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
  - обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская 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;
- 3.2. Пациент обязан:
- соблюдать режим работы организации;
  - в регистратуре поликлиники при каждом посещении пациент предъявлять документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий полис обязательного медицинского страхования;
  - соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;
  - правила поведения в общественных местах;
  - соблюдать требования пожарной безопасности;
  - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;
  - соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
  - соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену - бахилы, салфетки после инъекций выбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
  - соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
  - сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
  - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания 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;
  - уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
  - бережно относиться к имуществу организации;
  - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
  - уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
  - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
  - соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и возле поликлиники.
- 3.3. Пациентам запрещается:
- проносить в здания и кабинеты 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;
  - курить в помещениях и возле поликлиники;
  - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
  - изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
  - размещать в помещениях и на здании поликлиники объявления без разрешения администрации;
  - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
  - проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
  - оставлять в верхней одежде, деньги, ценные вещи, украшения, администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт;
  - бросать марлю, вату, использованные салфетки, бумагу в унитазы, раковины;
  - являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.4. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.
- 3.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники поликлиники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- 3.6. Пациенты предупреждаются о том, что с целью соблюдения общественного порядка, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, а также соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, в помещениях поликлиники ведется видеосъемка.
- 3.7. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, причинение физического и морального вреда персоналу поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

#### 4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций.

- 4.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться непосредственно к руководителю или иному должностному лицу поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь.

Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр - главному врачу, номер телефона: 8 (347)236-34-29, адрес электронной почты: [UFA.SP5@doctortb.ru](mailto:UFA.SP5@doctortb.ru).

При личном обращении в приемной следует зарегистрировать обращение с указанием входящего номера и даты.

*Прием граждан главным врачом осуществляется в первую и третью пятницу месяца с 16.00 – 18.00 часов.*

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, электронная почта (если имеется), номер контактного телефона.

При наличии подтверждающих документов, они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленно и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством российской Федерации. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящие органы.

- 4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.4. 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.
- 4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 4.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу либо по адресу электронной почты, указанным в обращении.

#### 5. Порядок предоставления информации и состоянии здоровья пациента.

- 5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами поликлиники. 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.
- 5.2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его

- законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.
- 5.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение - супругу, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
  - 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.
  - 5.6. Основания, порядок и сроки порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента устанавливается приказом Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".
  - 5.7. Порядок ознакомления с медицинской документацией пациента или его представителя осуществляется на основании письменного запроса, в том числе в электронной форме.
  - 5.8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем медицинской организации или уполномоченным заместителем руководителя медицинской организации.
  - 5.9. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
  - 5.10. Ознакомление с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации (конференц-зале) в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы поликлиники.
  - 5.11. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

#### **6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

- 6.1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 6.2. Пациент или его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
- 6.3. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»
- 6.4. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа, подписанного пациентом либо его законным представителем.
- 6.5. Запросы должны быть рассмотрены не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправку ответа заявителю.
- 6.6. В письменном заявлении пациент не обязан разъяснять цели, для чего ему необходимо получить медицинские документы. Взимание платы за изготовление копий медицинской документации законом не предусмотрено.

#### **7. График работы поликлиники и ее должностных лиц.**

- 7.1. График работы поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных трудовым кодексом Российской Федерации.
- 7.2. 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.
- 7.3. График работы утверждается главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.
- 7.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) производится главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заведующими отделений, в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре, с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на сайте поликлиники в разделе «График приема граждан».
- 7.5. Регламент работы поликлиники утверждается главным врачом.

#### **8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

- 8.1. Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической стоматологической помощи.
- 8.2. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на предоставлении платных медицинских услуг.
- 8.3. Предоставление платных медицинских услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности Л041-01170-02/00351448 от 20 февраля 2015 года и в соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 город Уфа. Поликлиника оказывает платные услуги согласно перечню, утвержденному главным врачом ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа. Информацию о платных услугах можно узнать в регистратуре, с помощью информационных стендов, расположенных в холле поликлиники и на сайте поликлиники в разделе «Перечень платных услуг».
- 8.4. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника № 5 г. Уфа, имеющим сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.
- 8.5. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 8.6. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.
- 8.7. Отношения между поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством Российской Федерации.
- 8.8. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.