

УТВЕРЖДЕНО
приказом ФГАОУ ВО РНИМУ
им. Н.И. Пирогова Минздрава России
от 13.11.2023
№ 1298 рук

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
В ИНСТИТУТЕ СТОМАТОЛОГИИ
И
ОТДЕЛЕ МЕДИЦИНСКОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ
ФГАОУ ВО РНИМУ ИМ. Н.И. ПИРОГОВА МИНЗДРАВА РОССИИ**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в Институте стоматологии, отделе медицинского сопровождения ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России (далее Правила, Институт, Отдел, Университет) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в Институте и Отделе.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей на территории и в помещениях Института, Отдела:

- для обеспечения безопасности пациентов и посетителей, а также работников Института, Отдела;
- для соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях Института, Отдела. Порядок на территории и в помещениях Института организуется администрацией Института, Отдела и обеспечивается работниками Института, Отдела, в том числе дежурным сотрудником охраны.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и иными руководящими документами Министерства здравоохранения Российской Федерации, а также локальными нормативными актами Университета, Института, Отдела.

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав потребителя и создания наиболее благоприятных возможностей оказания потребителю своевременной медицинской помощи.

1.5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, находящихся на территориях и в помещениях Института, Отдела.

1.6. При обращении в Институт, Отдел посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения в Институт, Отдел;
- порядок оказания стоматологических услуг и других медицинских услуг;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории и в помещениях Института, Отдела;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем), посетителем и Институтом, Отделом;

- ответственность за нарушение настоящих Правил.

2. Порядок обращения пациентов в Институт, Отдел

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- по телефону;
- при личном посещении Института, Отдела.

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющегося свободного времени у медицинского работника.

При записи на плановый прием пациент указывает номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу стоматологу на ближайшее свободное время. Дежурный врач стоматолог оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в плановом порядке, указанном в п. 2.1. настоящих Правил.

2.4. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием пациент предупреждает об этом лечащего врача удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.5. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут лечащий врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием, пациенту рекомендуется явиться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. При первичном и повторном обращении в регистратуру, пациент предоставляет следующие документы:

документ удостоверяющий личность (паспорт), страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.9. На каждого пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью Университета (Института, Отдела) и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается лечащему врачу регистратором или медицинским работником. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

2.10. При оформлении первичной медицинской документации пациент подписывает согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.11. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах, в медицинские кабинеты проход осуществляется только по приглашению медицинского работника.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в

назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Порядок оказания стоматологических и других медицинских услуг

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2. Перед оформлением информированного добровольного согласия лечащим врачом либо иным медицинским работником пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) предоставляется в доступной для него форме полная информация о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах видов медицинских вмешательств, о последствиях этих медицинских вмешательств, в том числе о вероятности развития осложнений, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.3. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним подписать и добросовестно его соблюдать.

3.4. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.5. Учитывая, что Университет является образовательной организацией, на приеме и при проведении диагностических и лечебных мероприятий в Институте, Отделе могут присутствовать обучающиеся (студенты, аспиранты, ординаторы), может проводиться фото- и видеосъемка с соблюдением законодательства Российской Федерации о врачебной тайне и защите персональных данных.

3.6. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

3.7. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Института, Отдела от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил:

- при грубом или неуважительном отношении к персоналу и другим пациентам;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- нарушениях режима лечения;
- приеме лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Институте, Отделе

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения Института, Отдела огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы средства, наличие которых у посетителя либо их

применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- употреблять пищу в коридорах и других помещениях Института, Отдела;
- курить на территории и в помещениях Университета, Института, Отдела;
- выносить из помещений Института, Отдела документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- находиться в помещениях Института и Отдела в верхней одежде и грязной обуви;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Института, Отдела.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Института, Отдела обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать предписания и назначения медицинских работников, режим лечения и настоящие Правила;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- не предпринимать действия, способных нарушить права других пациентов и работников Института, Отдела;
- посещать структурные подразделения Института и медицинские кабинеты Отдела в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту в помещениях Института;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе в Институт надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь; верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом работникам Института, Отдела.

5. Порядок разрешения конфликта

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору, руководителю структурного подразделения Института или начальнику Отдела.

5.2. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации Института, Отдела, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

5.5. 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.

6. Ответственность за нарушение Правил

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

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Института, Отдела, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории Института и Отдела, причинение материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.