Приложение №1
к приказу №125 от 14.10.2026 г.
УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГАУЗ ЛО «Киришская СП»
_____ И.Б. Янауэр
«16» 10 2026 года

Правила внутреннего распорядка для пациентов

Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации – ГАУЗ ЛО «Киришская СП» (далее – «стоматологическая поликлиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и стоматологической поликлиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

ГАУЗ ЛО «Киришская СП» оказывает медицинские стоматологические услуги согласно действующей лицензии:

- гигиенические стоматологические;
- терапевтические стоматологические;
- пародонтологические;
- хирургические стоматологические;
- по детской стоматологии;
- ортопедические стоматологические;
- ортодонтические (детского возраста).

Режим работы поликлиники по рабочим дням с 7 до 21 часа, в субботние и праздничные дни – дежурный прием по оказанию неотложной помощи пациентам с острой болью – с 9 до 13 часов.

Стоматологическая поликлиника обеспечивает организацию лечебно-диагностического процесса и соблюдение прав пациента согласно ФЗ № 323 от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», утвержденным в РФ Порядками оказания стоматологической помощи взрослому и детскому населению, требованиями Министерства здравоохранения РФ, Комитета по здравоохранению при правительстве Ленинградской области, ЛОФОМС, предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с Клиническими рекомендациями, санитарно-противоэпидемическим требованиями и правилами инфекционной безопасности, утвержденных к применению в РФ, использует стоматологические материалы и медикаменты, инструментарий и оборудование, имеющие сертификаты соответствия требованиям к применению на территории РФ.

Применяемые при лечении и обследовании методы диагностики, материалы и медикаменты используются в соответствии с медицинскими показаниями и объективным состоянием пациента на момент оказания стоматологической помощи с его добровольного информированного согласия.

Пациент имеет право выбора лечащего врача. Лечащий врач выбирается пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач, заместитель главного врача по лечебной работе или заведующий отделением содействуют выбору пациентом другого лечащего врача.

При первичном обращении (первый раз в календарном году) пациенту (законному представителю в случае детей до 15 лет) до начала приема предлагается ознакомиться с **«Информационным листом первичного посещения»** и указать сведения, содержащиеся в Анкете здоровья. Вопросы анкеты, ответ на которые вызывают затруднение у пациента, обсуждаются вместе с лечащим врачом.

Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач. Лечащий врач перед началом проведения лечебных манипуляций обязан информировать пациента в понятной для него форме о целях и методах лечения, связанных с ними рисками, плане лечения, ожидаемых результатах, альтернативных способах лечения, прогнозе здоровья зубочелюстной системы после выполненных в полном объеме лечебных мероприятий, а также об ориентировочной стоимости лечения в случае оказания платных услуг.

Необходимым предварительным условием медицинского обследования и вмешательства является дача **информированного добровольного согласия пациентом** или его законным представителем на проведение медицинского стоматологического обследования и лечения. Лечащий врач своевременно информирует пациента о необходимости проведения дополнительного обследования, об изменении и причинах изменения плана лечения, а также своевременно предупреждает пациента обо всех объективных и не планируемых причинах возможного снижения качества оказываемой услуги, о невозможности достижения желаемого результата, если в ходе лечения возникли объективные или непредвиденные трудности.

Правила оказания услуг по полису обязательного медицинского страхования (ОМС)

Плановая медицинская стоматологическая помощь по полису ОМС оказывается в пределах объемов предоставления медицинской помощи, установленных решением Комиссии по формированию ТП ОМС.

Для получения медицинской помощи по полису ОМС необходимо предъявление в регистратуре поликлиники следующих документов:

- жителям Ленинградской области - паспорта гражданина РФ (для детей до 14 лет - свидетельства о рождении) и действующего страхового полиса ОМС;
- жителям других территорий РФ - паспорта гражданина РФ (свидетельства о рождении для детей до 14 лет), действующего страхового полиса ОМС, СНИЛС;
- для иностранных граждан, имеющих вид на жительство в РФ, – действующего страхового полиса ОМС и вид на жительство иностранного гражданина.

Помощь по поводу острой боли и хирургическая плановая помощь оказываются в день обращения по талонам, которые выдаются в регистратуре поликлиники на текущий

день или по телефонам 8(81368)533-03 и 8(81368)210-56; неотложная помощь в экстренных ситуациях оказывается незамедлительно.

Плановая стоматологическая помощь оказывается по талонам предварительной записи на аналогичный день следующей недели по многоканальному телефону 8(81368)533-03, на портале zdrav.lenreg.ru, через чат-бот «Моё здоровье. Ленинградская область» в сервисе MAX и через терминал самозаписи в фойе поликлиники.

Для тех, кому сложно записаться на плановый прием, в регистратуре поликлиники ведется Лист ожидания.

После первичного посещения лечащий врач, за исключением дежурного и хирургического приемов, назначает пациенту дату и время повторных визитов до полной санации полости рта.

Ортодонтическая помощь в поликлинике оказывается детям до 18 лет.

Запись на плановые операции по пародонтологическим и хирургическим показаниям осуществляет лечащий врач в кабинете.

Объем оказываемой помощи по полису ОМС определен гарантиями Территориальной программы оказания бесплатной медицинской помощи населению в системе ОМС; информация о перечне услуг и лекарственных препаратов, и медицинских изделий, необходимых для оказания стоматологической медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи в Ленинградской области в системе ОМС, находится на информационных стендах поликлиники и на сайте kirishistoma.ru.

При желании пациента получить услугу с применением технологий лечения сверх программы в системе ОМС, лечащий врач после согласования с пациентом стоимости услуги, заключает с пациентом соответствующий договор.

Правила оказания услуг по системе добровольного медицинского страхования (ДМС)

Прием пациентов на плановое лечение по полисам ДМС осуществляется по предварительной записи в регистратуре поликлиники в будние дни с 8 до 20 час при предъявлении оригинала страхового полиса ДМС и паспорта или через диспетчера страховой компании.

Оказание помощи по экстренным показаниям по полису ДМС производится дежурным врачом в день обращения.

При получении стоматологической помощи по полису ДМС застрахованный обязан быть ознакомлен у должностного лица по месту работы или страхования с объемом гарантированной помощи. Поликлиника оказывает стоматологические услуги в системе ДМС строго в соответствии с заявленными программами страхования.

Правила оказания услуг при платном лечении

Платное стоматологическое лечение осуществляется при желании пациента лечиться платно, а также при оказании услуг, не входящих в программы страхования.

Предварительная запись на плановый платный прием производится в регистратуре поликлиники в будние дни с 8 до 20 час или по телефону 8(81368)210-56.

За сутки до начала приема администратор поликлиники посредством звонка по номеру телефона, оставленного пациентом для связи, связывается с пациентом для подтверждения намерения прийти в согласованное сторонами время. Администратор

предпринимает не более двух попыток для связи с пациентом. Если пациент не ответил на звонок и не перезвонил в регистратуру поликлиники до конца дня, предшествующего дню приема, прием пациента снимается, а поликлиника вправе пригласить на это время другого пациента.

Лечащий врач после первичного осмотра и обследования до начала врачебных манипуляций информирует пациента о заболевании, возможном основном и альтернативном плане лечения и его ориентировочной стоимости. Лечение врач начинает только после окончательного согласования с пациентом плана, стоимости лечения, получения письменного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и заключения Договора возмездного оказания стоматологических услуг.

Пациенту перед подписанием Договора рекомендуется ознакомиться с его содержанием, действующим в поликлинике Прейскурантом платных видов услуг, Положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг – все перечисленные документы содержат подробное описание порядка оказания стоматологических услуг, прав и обязанностей сторон.

Оплата услуги пациентом производится в кассе поликлиники в день обращения после окончания лечения.

Любые изменения плана и стоимости лечения согласовываются лечащим врачом с пациентом, и только с его согласия проводится дальнейшее лечение.

При расторжении договора по инициативе пациента и при отсутствии обоснованных претензий к ГАУЗ ЛО «Киришская СП», он обязан оплатить оказанные услуги.

С правилами оказания платных услуг в поликлинике, прейскурантом, гарантийными обязательствами можно ознакомиться на стойках информации для пациентов в фойе поликлиники и на сайте kirishistoma.ru.

Правила оказания услуг при зубопротезировании

Оказание ортопедической помощи по зубопротезированию производится без предварительной записи, по обращаемости, за исключением льготной категории граждан. Возможна предварительная запись на консультацию к врачам-стоматологам-ортопедам по телефону 8(81368)249-11.

Зубопротезирование льготных категорий граждан осуществляется согласно очередности или по обращаемости на основании действующего сертификата на изготовление (ремонт) зубных протезов.

Правила поведения пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической поликлинике

В целях обеспечения санитарного режима, а также безопасности сотрудников и посетителей поликлиники не допускается нахождение на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

Неприемлемым считается некорректное отношение к сотрудникам поликлиники, громкое, грубое, вызывающее выражение явного недовольства услугами, обслуживанием, сотрудникам поликлиники. Все претензии излагаются только в письменном виде с последующим рассмотрением согласно требованиям норм Закона РФ «О защите прав потребителей» и принятым в поликлинике регламентам.

В случае причинения имущественного вреда (порча мебели, предметов интерьера, медицинского оборудования) поликлиника вправе потребовать компенсации причиненного вреда в полном объеме.

В помещении поликлиники и на расстоянии 10 метров от входной группы запрещается курить и употреблять спиртные напитки (ст.12 ФЗ №15 от 23.02.2013г.).

Запрещается пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами как для длительных переговоров, нарушающих время запланированного приема, так и в целях видео и фотосъемки процесса лечения (ч.4 ст.92 ФЗ 323 от 21.11.2011г., ч.1 ст.16 ФЗ №149 от 27.07.2006г.). Пациент имеет право осуществлять видеосъемку приема только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных.

При посещении поликлиники пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе, заменить уличную обувь на комнатную или надеть на уличную обувь бахилы, которые можно получить в гардеробе.

В гардероб принимается верхняя одежда у непосредственно идущих на прием к врачу пациентов. У детей и инвалидов может быть только один сопровождающий, так как гардероб рассчитан на определенное число посещений в смену. При утере гардеробного номера, пациент ожидает завершения рабочего дня гардероба. Сумки и другие вещи, кроме одежды и головных уборов на хранение не принимаются.

В здании поликлиники недопустимо нахождение с любыми животными (кошки, собаки, птицы, земноводные и пр.).

Стоматологическая поликлиника имеет право:

- отказаться от выполнения медицинской услуги, если пациент настаивает на проведении лечения, не предусмотренного утвержденными в РФ Клиническими рекомендациями, методиками, технологиями, стандартами и, возможно, влекущими нежелательные последствия для пациента;
- отказать пациенту в плановом лечении в следующих случаях:

- при наличии в момент визита к врачу симптомов ОРЗ, герпетических высыпаний на лице и в полости рта, а также при недавно перенесенных заболеваниях, которые могут привести в момент лечения к непредвиденным осложнениям;
- при нарушении Правил внутреннего распорядка, с которыми пациент обязан ознакомиться до начала лечения.

- переназначить опоздавшего на прием пациента на любой другой день при наличии у врача свободного времени;
- переназначить пациента на другой удобный обеим сторонам день в случае болезни врача, длительного отключения электро-, водоснабжения или возникновения других чрезвычайных ситуаций, не зависящих от волеизъявления сторон;
- не несет ответственности за возникновение осложнений, побочных реакций, ухудшение первоначально достигнутого результата при отказе пациента от необходимых для уточнения диагноза или контроля результата лечения исследований;
- не несет ответственности за возникновение патологических реакций, ранее не регистрируемых у пациента на те или иные препараты и материалы, но

предпримет все имеющиеся в распоряжении меры для их предупреждения или смягчения отрицательного результата.

Пациент имеет право на:

- бесплатную медицинскую помощь в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатной медицинской помощи в Ленинградской области в системе ОМС, а также на получение платных медицинских услуг, в том числе по ДМС;
- на предоставление полной и достоверной информации об условиях оказания стоматологических услуг, информации о безопасности используемого оборудования, технологий, материалов, сведений
- о квалификации специалистов – непосредственных исполнителях услуг;
- выбор врача с учетом его согласия и правом врача отказаться от наблюдения и лечения, если не установлено терапевтическое сотрудничество;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получить медсправку, медзаключение, копии медкарты;
- получить документы для социального вычета.

Пациент обязан:

- соблюдать Правила внутреннего распорядка стоматологической поликлиники;
- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для качественного планирования и оказания стоматологической услуги;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- соблюдать назначения и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, в процессе лечения извещать врача обо всех изменениях в состоянии здоровья, принимаемых лекарственных препаратах;
- 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;
- предоставить согласие на обработку персональных данных;

- принять оказанные услуги, ознакомившись с выполненным объемом работ и гарантийными сроками;
- оплатить услуги на основании Договора;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;
- своевременно является на прием, при невозможности явиться в срок, предупреждать по телефонам, указанным на талоне и сайте поликлиники не позднее, чем за 24 часа до начала приема.

При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг пациент имеет право на:
- переделку выполненных работ за счет поликлиники;
- исполнения услуги другим специалистом;
- проведение дополнительных стоматологических услуг за счет поликлиники, если это предусмотрено методикой выбранного лечения;
- письменное заключение врачебной комиссии по экспертизе качества об оказанной стоматологической услуге.

В случае возникновения претензий пациент может обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по лечебной работе, главному врачу поликлиники, а при неудовлетворении претензий после обращения к администрации стоматологической поликлиники пациент вправе решить вопрос в судебном порядке.

При возникновении претензий в случае получения медицинской помощи по системе ОМС, не разрешенных в административном порядке в поликлинике, пациент имеет право обратиться в страховую медицинскую организацию.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться с устной или письменной жалобой лично, направить почтой, воспользоваться порталом обратной связи ЕПГУ на сайте kirishistoma.ru, электронным адресом поликлиники ksp@kirishistoma.ru или обратиться в группе «Киришская стоматологическая поликлиника» в социальной сети «ВКонтакте». Все письменные претензии к качеству лечения и организации обслуживания оформляются на имя главного врача стоматологической поликлиники с указанием паспортных данных пациента. Ответ дается администрацией поликлиники в течение 10 рабочих дней по указанному в претензии адресу. С порядком рассмотрения жалоб пациентов можно ознакомиться на информационных стендах поликлиники и на сайте kirishistoma.ru.

ГАУЗ ЛО «Киришская СП» гарантирует соблюдение всех прав пациента в соответствии ФЗ № 323 от 21.11.11 «Об основах охраны здоровья граждан».

Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.