

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
областное государственное автономное учреждение здравоохранения
«Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»

П Р И К А З

г. Ангарск

от «19» марта 2026 года

№ 9-п

«Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее- Учреждение) (Приложение №1 к Приказу).
2. Системному администратору Михайлюку Н.К. обеспечить замену «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» в информационном киоске и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения.
3. Руководителям структурных подразделений:
 - 3.1. ознакомить работников ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» с настоящим Приказом под личную подпись.
 - 3.2. в дальнейшем обеспечивать ознакомление с настоящим Приказом вновь принятых работников Учреждения под личную подпись.
 - 3.3. обеспечить предоставление ответа в письменном виде пациенту (либо его законному представителю) на письменную претензию в срок от 10 (десяти) календарных дней со дня ее регистрации.
4. Работникам Учреждения надлежит принимать меры к обеспечению соблюдения «Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» Пациентами, их законными представителями.
5. Заведующему хозяйством Дрюцкому Д.П. знакомить с настоящим Приказом службу охраны.

6. Секретарю Шабровой М.А.:

6.1 настоящий приказ довести до сведения ответственных работников ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» под личную подпись;

6.2 осуществлять контроль за возвратом настоящего приказа и организовать работу по его хранению в распорядительных документах.

7. Приказ №256-нд от 27.04.2024 Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» считать утратившим силу с момента подписания настоящего Приказа.

8. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач



Н.В. Высота

Согласовано: Юрисконсульт Васильева Н.В.

 19.03.2026

С приказом ознакомлены:

Начальник планово-экономического отдела Е.Г. Залозная



19.03.2026.

Заведующий отделением врач-стоматолог Е.Б. Бальчинова



Старшая медицинская сестра С.Е. Мордвинцева



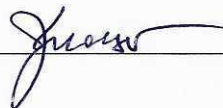
Системный администратор Н.К. Михайлюк



Администратор В.В. Михалева



Заведующий хозяйством Дрюцкий Д.П.



**Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг
в ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»**

1. Общие положения:

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг ОГАУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту – «Учреждение») (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента 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 Учреждения.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.3. Правила должны находиться в доступном для пациентов месте, в информационном киоске, а также размещаться на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

1.4. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

2. Пациент имеет право¹:

2.1. на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными

¹ Глава 4 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;

2.2. на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

2.3. на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.4. на получение консультаций врачей-специалистов;

2.5. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.6. на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.7. на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.8. на отказ от медицинского вмешательства;

2.9. на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.10. на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

2.11. на получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного²;

2.12. на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного³;

2.13. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Учреждения;

2.14. на получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, в устной форме и наглядно - с помощью информационного киоска, расположенного в холле, на официальном сайте Учреждения в сети интернет, а также позвонив по телефонам Учреждения;

2.15. на соблюдение этических и моральных норм, уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Учреждения;

2.16. на иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

² Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них"

³ Часть 4 статьи 22 ФЗ 323 от 21.11.2011г., Приказ Министерства здравоохранения РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

3. Пациент обязан⁴:

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациент, страдающий заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязан проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.4. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;

3.5. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение:

3.5.1. ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка областного государственного автономного учреждения здравоохранения «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» для пациентов, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Учреждения;

3.5.2. предъявить необходимые для персонифицированного учета сведения:

- фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, гражданство, место регистрации, контактная информация, номер полиса ОМС, наименование страховой МО, выбранной гражданином, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (СНИЛС)

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- полис обязательного медицинского страхования;

для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

3.5.3. дать письменное согласие на обработку персональных данных (в рамках оказания платных медицинских услуг);

3.5.4. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства. Дети до 15 лет не имеют права подписывать информированное добровольное согласие. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

⁴ Статья 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

- 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.
- 3.5.5. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3.6. При каждом посещении Учреждения предъявлять паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта, полис обязательного медицинского страхования;
- 3.7. Соблюдать установленный режим работы Учреждения, нормы поведения в Учреждении;
- 3.8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3.9. Уважительно относиться к медицинским работникам Учреждения, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 3.10. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;
- 3.11. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;
- 3.12. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием;
- 3.13. Являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 3.14. 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;
- 3.15. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- 3.16. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его;
- 3.17. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 3.18. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 3.19. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Учреждения;
- 3.20. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах);
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

- 3.21. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику Учреждения;
- 3.22. Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и порядок;
- 3.23. Соблюдать настоящие Правила;
- 3.24. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Пациентам запрещается:

- 4.1. Проносить в здания и кабинеты Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - 4.2. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях Учреждения, в которых осуществляются ремонтные работы;
 - 4.3. Пользоваться служебным телефоном Учреждения;
 - 4.4. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;
 - 4.5. Выносить из помещений Учреждения медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
 - 4.6. Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
 - 4.7. Производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях Учреждения ведётся видеонаблюдение;
- 4.8. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
 - 4.9. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Учреждения за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;
 - 4.10. Приносить и употреблять в здании Учреждения и на ее территории спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
 - 4.11. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;
 - 4.12. Оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра на всей территории Учреждения;
 - 4.13. Посещать Учреждение с домашними животными;
 - 4.14. Пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
 - 4.15. Выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

4.16. Доступ в помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

4.17. Препраждать проезд служебному транспорту к зданиям Учреждения.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом:

5.1. В случае нарушения прав Пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой) непосредственно к:

- администратору,
- заведующему отделением
- главному врачу, в случаях спорных вопросов, требующих вмешательства руководства (по предварительной записи)

В случае неудовлетворения устной претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент (либо его законный представитель) имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

При личном приеме у администратора, заведующего отделением - Пациент (либо его законный представитель) 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 претензию с согласия Пациента (либо его законного представителя) 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 претензии вопросов.

5.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — должностному лицу Учреждения, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего письменную претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Письменная претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента (либо его законного представителя) с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

5.3. Ответ Пациенту (либо его законному представителю) на письменную претензию предоставляется должностными лицами Учреждения в письменном виде в срок от 10 (десяти) календарных дней со дня ее регистрации.

5.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. Ответственность за нарушение Правил:

6.1. Нарушение настоящих Правил оказывает негативное влияние на лечебно-диагностический процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным.

Нарушением считается:

- пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание более 15 минут) на прием к врачу или на процедуру/исследование;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача (иного медицинского работника);
- грубое или неуважительное отношение к персоналу Учреждения;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление Учреждения до завершения курса лечения;
- одновременное прохождение лечения в другой клинике, влияющее на согласованное пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.

6.2. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), 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.

6.3. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Учреждения 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 Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

6.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Учреждения, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.