



2.5 Пациенты с острой зубной болью записываются на прием в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время (по согласованию с пациентом).

Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли, при необходимости назначает рентгенологическое исследование. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием пациентом через систему ЕМИАС.

2.6 В случае невозможности явиться на плановый прием, пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.7 В случае опоздания пациента на прием, врач может принять его в порядке живой очереди при наличии у врача свободного времени, если такой возможности у врача нет, врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату (при условии наличия свободного талона).

2.8 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельствах, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при оформлении медкарты. При возможности пациенту может быть предложен прием другим врачом.

2.9 При обращении в регистратуру, пациент (законный представитель) обязан предъявить полис ОМС, документ, удостоверяющий личность.

2.10 Если законный представитель не может явиться на прием с ребенком лично, он должен оформить доверенность на представление интересов ребенка в лечебном учреждении третьим лицом.

2.11 Пациент ожидает время приема в холле. В лечебный кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача. Перед посещением режимных кабинетов обязательно использование бахил.

2.12 При задержке планового приема врачом более 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 с сокращением объема лечебных манипуляций.

### 3. Порядок оказания стоматологических услуг.

3.1 При оформлении медицинской карты пациент (законный представитель) заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство. После разъяснений врача пациент (законный представитель) подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное

информированное согласие является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.2 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, наличии аллергических реакций.

3.3 Пациент (законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.4 Пациент (законный представитель) не в праве вмешиваться в действия лечащего врача, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.5 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача при условии выполнения всех его указаний.

3.6 Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, алкоголь, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические, ортодонтические конструкции.

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

3.8 При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач в праве направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общее обезболивание).

3.9 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случае несоблюдения пациентом настоящих правил.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ.

4.1 При обращении в ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ за медицинской помощью пациент(законный представитель) имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам, а так же на получение платных медицинских услуг в соответствии с договором оказания платных услуг.

- выбор лечащего врача

- получение информации в доступной для пациента форме о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи

Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти

- на основании письменного заявления получать копии и выписки из медицинской документации

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну

- отказ от медицинского вмешательства

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании медицинской помощи

- обращение с жалобой к должностным лицам «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ».

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

- проносить в помещения «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя может представлять угрозу для безопасности окружающих

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы и т.п.)

- курить на крыльце и в помещении «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ»

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь

- оставлять малолетних детей без присмотра

- выносить из помещения «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» документы, полученные для ознакомления

- изымать какие-либо документы со стендов и информационных папок

- производить фото- и видеосъемку в помещениях «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» без согласования с администрацией

- выполнять в помещениях «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» функции торговых агентов, представителей
- находиться в помещении «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» в верхней одежде, грязной обуви
- оставлять без присмотра личные вещи в помещении «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ»
- пользоваться служебным телефоном
- приносить и употреблять спиртные напитки
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении.
- посещать «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» с домашними животными
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно к посетителям и сотрудникам поликлиники, громко и вызывающе выражать недовольство услугами, обслуживанием
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве.
- портить мебель и предметы интерьера

#### 4.3 Пациенты и посетители «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» обязаны:

- находясь на лечении соблюдать рекомендации врача, режим лечения
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение
- соблюдать установленный порядок и нормы поведения в общественных местах
- бережно относиться к имуществу «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ», соблюдать чистоту и тишину в помещениях «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ»
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание

#### 5. Порядок разрешения конфликтов.

5.1 В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (законный представитель) имеет право непосредственно обратиться за помощью к дежурному администратору.

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 ответ по существу поставленных в обращении вопросов.



5.3 При неудовлетворенности ответом пациент (законный представитель) может обратиться к Главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

5.4 Письменное обращение рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Ответственность за нарушение правил.

6.1 Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначения, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции.

6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещении «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ», причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а так же материального ущерба имуществу «ГБУЗ ДСП 63 ДЗМ», влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.