Приложение к приказу
Главного врача АУЗ УР «РСП МЗ УР»
№ 23 от 30 01.2026

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА
в автономном учреждении здравоохранения Удмуртской Республики «Республиканская стоматологическая поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»

Общие положения

1. Правила поведения для пациентов (далее - Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в АУЗ УР «Республиканская стоматологическая поликлиника МЗ УР» (далее – АУЗ УР «РСП МЗ УР», Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и учреждением.

Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (ФЗ от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

2. Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Об обязательном медицинском страховании 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.

3. Правила обязательны для работников и пациентов, их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом первичной медико-санитарной стоматологической помощи.

4. По вопросам, не предусмотренным данным Правилами, стороны руководствуются действующим законодательством.

5. Правила включают в себя следующие разделы:

- Порядок записи на прием к врачу
- Порядок оказания первичной медико-санитарной стоматологической помощи в неотложной форме больным с ограничениями жизнедеятельности при невозможности самостоятельного передвижения;
- Права и обязанности пациента;
- Права и обязанности лечащего врача;
- Меры безопасности в учреждении;
- Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них

- Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок;
- График работы учреждения и его должностных лиц;
- Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан;
- Сведения о возможности получения платных медицинских услуг;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением;
- Ответственность за нарушение настоящих правил.

6. Правила размещаются в свободном доступе на информационном стенде учреждения в доступном для пациентов месте, на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: www. rsp-udm.ru

1. Порядок записи на прием к врачу

1.1. Плановый прием в рамках ОМС пациентов, прикрепленных на обслуживание к структурным подразделениям АУЗ УР «РСП МЗ УР» в соответствии с распорядительными документами Минздрава Удмуртии, ведётся по предварительной записи по талонной системе. Запись жителей районов Удмуртской Республики на консультативный прием за счёт средств ОМС осуществляется врачом специалистом района по телефону регистратуры. Прием осуществляется при наличии направления районного стоматолога формы 057/У-04.

Пациенты, находящиеся на лечении в круглосуточном стационаре, могут получить стоматологическую помощь за счёт ОМС только в неотложной форме. Плановое лечение за счёт средств ОМС данным пациентам не проводится.

Пациенту, записанному на плановый приём, но не прикреплённому на медицинское обслуживание по стоматологии в Учреждение, оказывается медицинская помощь в рамках законченного случая лечения одного заболевания.

Предварительная запись на плановый прием в структурные подразделения АУЗ УР «РСП МЗ УР», находящиеся по адресам:

г. Ижевск, ул. Коммунаров, 231 - Подразделение №1, лечебно-профилактическое отделение №1;

г. Ижевск, ул. Советская, д. 20 - Подразделение №2, лечебно-профилактическое отделение №2;

г. Ижевск, ул. 9 Января, д. 197а – Подразделение №3, лечебно-профилактическое отделение №3, отделение детской стоматологии;

г. Ижевск, ул. 40 лет Победы, д, 50 – Подразделение №4, лечебно-профилактическое отделение № 4;

г. Ижевск, ул. 30 лет Победы, 32а. – Подразделение № 5, лечебно-профилактическое отделение №5;

г. Ижевск, ул. Кирова, 111а - Подразделение №6, кабинеты лечебно-профилактического отделения №1, ортодонтический кабинет (бывшее отделение ортопедической стоматологии РСП);

г. Сарапул, ул. Азина, 17а- Подразделение №7, стоматологическое отделение №7, кабинеты терапевтической, хирургической, детской стоматологии;

- г. Сарапул, ул. Фрунзе, 10 – Подразделение №8, стоматологическое отделение №8, кабинеты терапевтической, хирургической, детской стоматологии

организована следующим образом:

При личном обращении пациента в регистратуру: часы работы в будние дни с 7:30 до 20:00, суббота с 9:00 до 18:00 при наличии свободных временных слотов для записи.

По телефонам регистратуры при наличии свободных временных слотов:

- Подразделение №1: (3412) 311-225;
- Подразделение №2: (3412) 311-451, 8 (901) 860 54-68;
- Подразделение №3: взрослая регистратура: (3412) 334-173; детская регистратура: (3412) 334-174;
- Подразделение №4: (3412) 792-850, суббота, воскресенье - выходной день.
- Подразделение №5: (3412) 330-335; кабинет ортопедической стоматологии (3412) 330-450
- Подразделение №6: (3412) 330-515, суббота, воскресенье - выходной день.
- Подразделение №7: (34147) 4-14-05: часы работы в будние дни с 7:30 до 20:00, суббота, воскресенье - выходной день.
- Подразделение №8: (34147) 3-96-54: часы работы в будние дни с 7:30 до 19:00, суббота, воскресенье- выходной день.

Ортодонтический кабинет (Кирова 111а) тел. (3412) 330-515 (суббота, воскресенье – выходные дни). Прием детского населения районов УР по адресу Кирова 111 «а» по ортодонтии за счёт средств ОМС осуществляется по направлению детского (районного) стоматолога согласно маршрутизации МЗ УР по предварительной записи по телефону регистратуры.

Предварительная запись через регистратуру, по телефону организована для граждан, планирующих лечение за счёт средств ОМС, ДМС, а также, за счёт личных средств по терапевтической, детской, ортопедической и хирургической стоматологии, по ортодонтии.

Для получения стоматологической помощи в плановой форме за счёт средств ОМС, организована и является приоритетной самозапись на прием через сеть Интернет:

- Региональный портал медицинских услуг (РПМУ) (https://portal18.is-mis.ru/).
- Единый Портал Государственных услуг www.gosuslugi.ru,
- Сервис МАХ

Инструкции по записи на приём через сеть Интернет размещены на официальном сайте поликлинике www.rsp-udm.ru, https://rsp-udm.gosuslugi.ru/.

Для удобства записи на РПМУ доступна функция "Встать в очередь". Для этого необходимо зайти на полную (не мобильную!) версию сайта, выбрать врача, поставить себя (или ребёнка) в очередь. Система сама запишет на прием, который нужно будет **обязательно** подтвердить на сайте, либо в приложении.

Запись доступна в круглосуточном режиме 7 дней в неделю, обновление записи ежедневно в 00:00 (возможно изменение времени обновления расписания, данные функционал не контролируется медицинской организаций!) Глубина записи 14 рабочих дней.

- Через информационный-справочный сенсорный терминал (инфомат), установленный возле регистратуры. Запись доступна в рабочие часы поликлиники. Инструкция по записи размещена рядом с инфоматом, на информационных стойках.
- Контакт-центр поликлиники по тел. (3412) 314-497 (пн. - пт. с 8.00 до 14.00).

1.2. При обращении в регистратуру необходимо предъявить:
-документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина (указ Президента РФ от 13.03.1997 года №232);
- временное удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ (по просьбе гражданина) (постановление Правительства РФ от 08.07.1997 г. №828);
- удостоверение личности военнослужащего РФ (военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса) (постановление Правительства РФ от 12.02.2003 года №91)

- свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14 лет.
- СНИЛС;

При получении стоматологической помощи за счёт средств ОМС дополнительно:
- действующий полис ОМС;

При получении стоматологической помощи за счёт средств ДМС:
-полис добровольного медицинского страхования

1.3. Пациентам при записи при личном обращении в регистратуру или через инфомат выдается талон на прием к врачу с указанием даты приема, № кабинета и фамилии врача. Пациентам, осуществившим плановую запись, рекомендуется обратиться в регистратуру **за 15 минут** до назначенного времени.

1.4. При невозможности посещения врача в назначенное время желательно сообщить об этом по телефону регистратуры, на электронную почту Учреждения rspstom@mail.ru, либо отменить запись через Интернет-портал. В случае опоздания на приём более, чем на 15 минут от указанного времени, приём переносится на другой день. В случае неявки запись аннулируется.

1.5. Информацию о графике приема врачей, о порядке записи на прием, о медицинских организациях, участвующих в оказании стоматологической помощи в рамках ОМС, пациент может получить в регистратуре, на информационных стендах поликлиники, на официальном сайте поликлиники www.rsp-udm.ru, , https://rsp-udm.gosuslugi.ru/.

1.6. Время повторного приема пациенту назначает лечащий врач. Запись на последующий прием к другому специалисту проводится пациентом самостоятельно.

1.7. Первичная медико-санитарная стоматологическая помощь в неотложной форме оказывается врачами-специалистами в день обращения пациента в медицинскую организацию, предварительная запись на приём не требуется. Допускается период ожидания в течение не более 2-х часов с момента обращения. Стоматологическая помощь в неотложной форме оказывается без учета прикрепления к поликлинике. Отсутствие документов не является основанием для отказа в оказании стоматологической помощи в неотложной форме.

Поводом для обращения за оказанием стоматологической помощи в неотложной форме является:
- острая зубная боль;
- острые и обострения хронических воспалительных процессов челюстно-лицевой области;
- травмы челюстно-лицевой области;

- кровотечения в челюстно-лицевой области.

Оказание неотложной помощи считается законченным случаем лечения. После оказания неотложной помощи запись на последующий прием проводится в соответствии с п. 1.1. данного раздела.

При обращении пациента для оказания неотложной помощи менее, чем за 30 минут до окончания работы Учреждения, в случае, если все врачи-специалисты заняты приемом других пациентов и не имеют возможности оказать медицинскую помощь обратившемуся пациенту до регламентированного времени окончания работы Учреждения, допускается перенаправление пациента в отделение неотложной стоматологической помощи (за исключением экстренных случаев, представляющих угрозу для жизни пациента).

1.8. Проведение профилактических осмотров детей производится ежедневно по предварительной записи в определенно выделенные часы приема, запись осуществляется при личном обращении граждан в регистратуру или по телефону.

2. Порядок оказания первичной медико-санитарной стоматологической помощи больным с ограничениями жизнедеятельности при невозможности самостоятельного передвижения. Категория – взрослые.

2.1. Первичная специализированная медицинская помощь стоматологического профиля населению прикрепленного территориального участка в неотложной форме может быть оказана на дому пациентам с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности при невозможности самостоятельного передвижения и отсутствии противопоказаний. Допускается оказание первичной специализированной медицинской помощи на дому врачом-специалистом стоматологического профиля без предварительного осмотра и выдачи направления врачом-терапевтом участковым или врачом общей практики (семейным врачом).

2.2. Основанием для выезда врача-стоматолога на дом является обращение пациента с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности (или его представителя, родственника) в регистратуру учреждения. Медицинская помощь оказывается в часы работы медицинской организации в порядке очередности поступления заявок в регистратуру по телефону, или при личном обращении граждан.

2.3. Показаниями для выезда специалиста на дом являются неотложные состояния, связанные с заболеванием зубов и полости рта, необходимость получения консультации, коррекции назначенного ранее медикаментозного лечения.

2.4. Осмотр и лечение пациентов проводится в присутствии родственников или социального работника. Врач-специалист определяет общее состояние, предварительный стоматологический диагноз и объем предполагаемого вмешательства.

2.5. В зависимости от клинической ситуации оказывается неотложная первичная специализированная медицинская помощь стоматологического профиля в возможном объеме.

2.6. Перечень противопоказаний к оказанию стоматологической помощи на дому:

- состояние пациента, не позволяющее применить местное обезболивание;
- наличие общесоматической патологии, при которой любое стоматологическое вмешательство может привести к осложнению, угрожающему жизни пациента. При

наличии противопоказаний к медицинскому вмешательству стоматологическая помощь на дому не оказывается.
2.7. Выезд врача осуществляется в течение суток с момента обращения в регистратуру.
2.8. При неотложных состояниях, угрожающих жизни пациента, пациент транспортируется бригадой скорой медицинской помощи в ЧЛХ отделение БУЗ УР «1 РКБ МЗ УР». Ограничение подвижности пациента не должно нарушать его права на получение качественной специализированной стоматологической помощи.
2.9. Для проведения планового лечения лица с тяжелыми ограничениями жизнедеятельности транспортируются в лечебный кабинет Учреждения силами родственников или социальной службы, по предварительному согласованию с заведующим отделением в удобное для них время. Пациенты данной группы наделены правом внеочередного оказания медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право 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, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, который оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;
- получение по письменному заявлению копии медицинских документов;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- проводить видео-, фотосъёмку медицинского персонала только с их согласия.

3.2. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- являться на прием в установленное (первичная запись), согласованное с врачом время (повторная запись), либо предупреждать о неявке;
- ожидать времени приема в холле учреждения, проходить в кабинет только по приглашению медицинской сестры, или врача.
- соблюдать гигиену полости рта, выполнять профилактические мероприятия, рекомендации лечащего врача;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, имеющихся хронических заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве оказываемых медицинских услуг;
- подписать согласие на обработку его персональных данных и информированное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от медицинского вмешательства;
- ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения;
- выполнять все предписания, назначения лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- обязан по требованию медицинского работника прекратить видео -, фотосъёмку, если данное действие препятствует оказанию медицинской помощи, либо затрагивает интересы третьих лиц;
- получить письменное согласие администрации учреждения, медицинского работника в случае планирования размещения отснятого в помещениях медицинской организации видео-, фото-материала;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам учреждения;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения;
- иметь при себе страховой медицинский полис и СНИЛС (для получения стоматологической помощи в рамках ОМС), документ, удостоверяющий личность.
- в случае оказания платных медицинских услуг, оплачивать платные медицинские услуги.
- в холодное время года пациент, его законный представитель, сопровождающие лица обязаны оставить верхнюю одежду в гардеробе. В случае утери номерка из гардероба для определения собственника сданного имущества используются данные камер

видеонаблюдения или дежурный администратор составляет акт произвольной формы о передаче одежды.

4. Права и обязанности лечащего врача

4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- на отказ от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

4.2. Лечащий врач обязан:

- соблюдать права пациента;
- предупредить ожидающего пациента при задержке планового приема более, чем на 10 минут, по объективным обстоятельствам, или предложить перенести время приема на другой день;
- до оказания стоматологической помощи получить и письменно оформить информированное добровольное согласие пациента (его законного представителя) на проведение медицинского вмешательства, подтвердив записи подписью пациента (его законного представителя), а также своей подписью;
- в случае отказа гражданина или его законного представителя от медицинского вмешательства оформить отказ в письменной форме с указанием возможных последствий и подтвердить записи подписью гражданина (его законного представителя), а также своей подписью.
- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, добросовестно выполнять свои профессиональные обязанности;
- достоверно и полно заполнять все разделы первичной медицинской документации пациента, в т.ч. в электронном виде, в день обращения пациента.
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для достижения результата и сохранения достигнутого результата лечения;
- выписывать рецепты в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 24.11.2021 N 1094н «Об утверждении порядка назначения лекарственных препаратов, форм рецептурных бланков на лекарственные препараты, Порядка оформления указанных бланков, их учета и хранения, форм бланков рецептов, содержащих назначение наркотических средств или психотропных веществ, Порядка их изготовления, распределения, регистрации, учета и хранения, а также Правил оформления бланков рецептов, в том числе в форме электронных документов» (действует с 01.03.2022);

- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- для решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующего отделением;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации, составляющей врачебную тайну пациента.
- любая видео- фото-съёмка пациента, её размещение в социальных сетях может проводиться только после получения письменного согласия пациента, данного в произвольной форме, подлежащего хранению в первичной медицинской документации.

5. Меры безопасности в учреждении

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в отдельных помещениях структурных подразделений Учреждения внедрена система видеоконтроля. В зоне регистратуры открытая видеосъёмка сопровождается аудиофиксацией. В местах проведения видеонаблюдения размещены соответствующие предупреждающие таблички.

Запрещается:

- проносить в помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие либо применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- бросать на пол, в раковины и унитазы вату, салфетки, упаковки;
- выплевывать на пол и приклеивать к стенам, сидениям жевательную резинку;
- потреблять пищу в помещениях учреждения;
- курить на крыльце, в помещениях учреждения;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки и диваны;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- помещать на стендах, размещать на столиках объявления, рекламную продукцию без разрешения руководства учреждения;
- находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, без бахил;
- вести громкие разговоры, шуметь; не рекомендуется пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- самовольно забирать медицинскую карту ребенка из поликлиники;

- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию.
- запрещается пребывание в помещениях учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением. В случае выявления указанных лиц они удаляются из учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них

6.1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в учреждении информацию о состоянии его здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших пятнадцати лет, больных наркоманией не достигших 16 лет и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям. В отношении лиц, достигших пятнадцати лет, больных наркоманией достигших 16 лет, но не приобретших дееспособность в полном объеме, информация о состоянии здоровья предоставляется этим лицам, а также до достижения этими лицами совершеннолетия их законным представителям.
6.3 Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Супруг (супруга), близкие родственники (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.
Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента прописывается в локальном нормативном акте учреждения на основании Приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 г. № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»
6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Супруг (супруга), близкие родственники (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 получать медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них прописываются в локальном нормативном акте учреждения в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

6.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, справок.

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации - приказ от 23.11.2021 № 1089н «Об утверждении Условий и порядка формирования листков нетрудоспособности в форме электронного документа и выдачи листков нетрудоспособности в форме документа на бумажном носителе в случаях, установленных законодательством Российской Федерации»

7.2. Удостоверяет временную нетрудоспособность пациента листок нетрудоспособности, сформированный в форме электронного документа. Формирование листка нетрудоспособности осуществляется с использованием медицинской информационной системы, предоставляемой Фондом Пенсионного и Социального страхования РФ – (далее – СФР), при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также страхового номера индивидуального лицевого счета гражданина в системе индивидуального (персонифицированного) учета - СНИЛС.

7.3. Выдача и продление электронного документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы.

7.4. Распечатку ЭЛН для кадровой и бухгалтерской службы получать не требуется.

По желанию застрахованного лица медицинская организация выдает ему выписку из ЭЛН. Лица, имеющие подтвержденную учетную запись на портале Госуслуг, получают информационные сообщения о своих ЭЛН, а также могут узнать всю необходимую информацию об ЭЛН и его оплате в Личном кабинете получателя услуг СФР (https://lk.fss.ru/recipient/ - вход с логином и паролем от портала Госуслуг).

7.5. Формирование (выдача) и продление листка нетрудоспособности за прошедшее время осуществляется только по решению врачебной комиссии медицинской организации при обращении гражданина в медицинскую организацию, на основании документа, выданного медицинским работником, подтверждающего нетрудоспособность за прошедший период.

7.6. За необоснованную выдачу листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.7. В случае заболевания (травмы, отравления) обучающихся в профессиональных образовательных организациях, образовательных организациях высшего образования, образовательных организациях дополнительного профессионального образования и

научных организациях для освобождения от учебы выдается справка - Форма 095-у – для учащихся.

7.8. Временную нетрудоспособность безработного гражданина подтверждает справка, выданная медицинскими учреждениями в порядке, установленном приказом Министерством здравоохранения Российской Федерации от 14.09.2020 № 972н. «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Справка выдается только в случае временной нетрудоспособности самого безработного гражданина.

Справка выдается на бумажном носителе с проставлением штампа медицинской организации или на бланке медицинской организации (при наличии), подписывается врачом, заверяется личной печатью врача и печатью медицинской организации, на которой идентифицируется полное наименование медицинской организации в соответствии с учредительными документами.

8. График работы учреждения и его должностных лиц

8.1. График работы учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

8.2. Режим работы учреждения и его 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.

8.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала.

8.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

Дежурный администратор структурных подразделений осуществляет прием в течение рабочего дня. Информация о часах приема размещена на стендах в холле учреждения и на сайте www.rsp-udm.ru, https://rsp-udm.gosuslugi.ru/

8.5. Графики работы структурных подразделений

Лечебно-профилактические отделения ОМС – ЛПО №1, ЛПО №2, ЛПО №3, ЛПО №4, ЛПО №5, отделение детской стоматологии

Часы работы:	Будни	Суббота*	Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 20:00	с 09:00 до 18:00	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 20:00	с 09:00 до 18:00	

*в режиме оказания неотложной стоматологической помощи, кроме ЛПО №4 (суббота – выходной день)

Отделения ортопедической стоматологии №1, №2, №3, лечебно-профилактические отделения платных услуг - ЛПО №6

Часы работы:	Будни	Суббота	Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 20:00	выходной день	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 20:00		

Приём ведётся в 2 смены, переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности:

I смена	с	08:00	до 14:00
II смена	с	14:00	до 20:00

Отделение неотложной стоматологической помощи г. Ижевск (ул. Коммунаров, 231)

Часы работы:	Будни	Суббота	Выходные и праздничные дни
Врачебный приём	с 21:00 до 06:00	с 21:00 до 06:00	с 09:00 до 06:00 следующего дня

Стоматологическое отделение №7, 9 (Сарапул).

Часы работы:	Будни	Суббота	Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 20:00	выходной день	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 20:00		

Стоматологическое отделение №8, 10 (Сарапул)

Часы работы:	Будни	Суббота	Воскресенье
Регистратура	с 07:30 до 19:00	выходной день	выходной день
врачебный приём	с 08:00 до 19:00		

Кабинет неотложной стоматологической помощи г. Сарапул

Часы работы:	Суббота	Выходные и праздничные дни
Врачебный приём	с 08:00 до 14:00	с 08:00 до 14:00

9. Порядок реализации установленного законодательством Российской Федерации права внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан

9.1. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют отдельные категории граждан, определенные законодательством Российской Федерации, согласно соответствующему приложению к Территориальной программе госгарантий (размещено на информационных стендах и на сайте Учреждения).
9.2. Внеочередное оказание медицинской помощи осуществляется на основании документа, удостоверяющего право гражданина на внеочередное оказание медицинской помощи и при наличии медицинских показаний.
9.3. Медицинская помощь гражданам оказывается в медицинских организациях, участвующих в реализации Территориальной программы госгарантий, независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности, при наличии медицинских показаний.
9.4. При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, администратор регистратуры организует запись пациента на прием к врачу вне очереди за пределами сформированного расписания на ближайшую дату. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление в первоочередном порядке.

10. Сведения о возможности получения платных медицинских услуг

10.1. Платные медицинские услуги в Учреждении оказываются пациентам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности либо сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а также на иных условиях, не предусмотренных Программой государственных гарантий. Предоставление платных медицинских услуг Учреждением предусмотрено Уставом Учреждения.
10.2. Платные медицинские услуги в Учреждении предоставляются в соответствии с: Федеральными законами от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья

граждан в Российской Федерации», от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 12 января 1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 03 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»; постановлением Правительства
Российской Федерации от 11 мая 2023 г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. №1006».

10.3. Перечень платных медицинских услуг утвержден главным врачом в прейскуранте по профилям терапевтической, хирургической стоматологии, по ортопедической стоматологии, ортодонтии. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых пациентам в Учреждении, а также порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах и сайте Учреждения в соответствующих разделах.

10.4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии письменного информированного добровольного согласия пациента (его представителя), данного в установленном порядке.

10.5. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон и оформляются договором на оказание платных стоматологических услуг. При заключении договора врач предоставляет пациенту (потребителю, заказчику) в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в объеме, предусмотренном программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Отказ пациента (потребителя, заказчика) от заключения договора на оказание платных стоматологических услуг не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому пациенту (потребителю, заказчику) без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

10.6. При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утвержденные действующим законодательством в сфере Российской Федерации. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя, заказчика) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских услуг, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

10.7. При заключении договора по требованию пациента (потребителя, заказчика) врачом предоставляется в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядок оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи (клинические рекомендации), применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

10.8. До заключения договора пациент (потребитель (заказчик) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

10.9. Договор на предоставление платных услуг заключается в письменной форме. По требованию пациента (потребителя, заказчика) на предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета, при этом она является неотъемлемой частью договора.

10.10. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач обязан предупредить об этом пациента (потребителя, заказчика). Без согласия пациента (потребителя, заказчика) врач не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

10.11. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

10.12. В случае отказа пациента (потребителя, заказчика) после заключения договора от получения платных медицинских услуг договор расторгается. Врач информирует пациента (потребителя, заказчика) о расторжении договора по инициативе пациента (потребителя, заказчика), при этом последний оплачивает исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

10.13. Пациент (потребитель, заказчик) обязан оплатить предоставленную медицинскую услугу в сроки и в порядке, предусмотренные договором на оказание платных медицинских услуг. Пациенту (потребителю, заказчику), в соответствии с законодательством Российской Федерации, выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца).

11. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и учреждением

11.1. Все возникающие споры между пациентом и учреждением рассматриваются должностными лицами АУЗ УР «РСП МЗ УР» в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан, утвержденным приказом главного врача.
11.2. В случае возникновения претензий по качеству медицинской помощи граждане могут обращаться к заведующему отделением, дежурному администратору, заместителю главного врача по медицинской части (г. Ижевск), заместителю главного врача по лечебной работе (г. Сарапул), заместителю главного врача по клинико-экспертной работе. В случае неудовлетворенности решением поставленных вопросов оформить письменное заявление на имя главного врача
- в рабочие дни с 08:00 до 16:30 часов
по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 231, каб. №3, тел. (3412) 311-202.
11.3. В письменном заявлении гражданину необходимо указать:
- наименование организации или должностное лицо, которому направляется заявление,

- свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- контактный телефон,
- изложить суть претензии,
- поставить личную подпись и дату,
- приложить к заявлению копию квитанции, подтверждающую оказание медицинской услуги на платной основе.

11.4. На информационных стендах, на официальном сайте поликлиники размещены: порядок приема претензий по качеству медицинской помощи, телефоны и местонахождение вышестоящих организаций, время приёма главного врача по личным вопросам.

12. Ответственность за нарушение настоящих правил

12.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

12.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в помещениях поликлиники, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

12.3. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим или главным врачом и или заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований.

12.4. Отношения между Учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

12.5. Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.