

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

### в МБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1»

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила поведения в для пациентов и посетителей (далее – Правила) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении МБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1», а также работников поликлиники.

Для целей настоящих Правил вводятся следующие понятия:

**Пациент** - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и его состояния.

**Посетитель** - лицо, временно находящееся в учреждении или на территории учреждения, в том числе сопровождающее пациента, и для которого учреждение, не является местом работы.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в МБУЗ «СП №1».

Правила подлежат размещению на информационных стендах МБУЗ «СП №1» и на официальном сайте поликлиники.

#### 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

##### 2. 1. Пациент и (или) посетитель имеют право:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МБУЗ «СП №1» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим нормам;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача организации здравоохранения при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- в случаях несовершеннолетнего возраста или физической нетрудоспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам МБУЗ «СП №1», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

## **2.2. Пациент и (или) посетитель обязан:**

- Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья;
- Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно приходить на приём к врачу в указанное время и неукоснительно выполнять все медицинские предписания лечащего врача; в случае невозможности явки на заранее назначенный приём пациент обязан предупредить об этом врача по телефону не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа;
- сотрудничать с врачом-стоматологом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- при изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: использовать при посещении МБУЗ «СП №1» сменную обувь или бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; выбрасывать мусор в установленных местах, соблюдать чистоту;

- соблюдать правила запрета курения в помещениях и на прилегающей территории МБУЗ «СП №1»;
- бережно относиться к имуществу МБУЗ «СП №1»;
- по окончании времени работы (периода посещения пациентов) МБУЗ «СП №1» покинуть помещения и территорию поликлиники;
- в целях соблюдения прав граждан, не осуществлять фото- или видеосъемку без получения предварительного согласия лиц, изображение которых фиксируется.

### 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

3.1. При необходимости получения первичной медицинской помощи пациент, обращается в регистратуру поликлиники. Первичная медико-санитарная помощь населению осуществляется непосредственно в поликлинике. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая храниться в регистратуре и в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- серия и номер паспорта;
- личный номер;
- гражданство;
- номер страхового полиса;
- социальный статус.

3.2. Предварительная запись пациента на прием к врачу поликлиники осуществляется посредством:

- терминала самообслуживания;
- по телефону: ул. Пушкина, 3: 7-36-86;
  - пр. Кольчугинский, 3: 3-65-05;
- Интернет (<http://www.vrach42.ru>).

3.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени приема населения главным врачом, заместителем главного врача, оказании экстренной врачебной помощи в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить в регистратуре в устной форме.

### 4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой непосредственно к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу учреждения, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации в приемной главного врача и рассмотрению в течение 30 дней в порядке, установленном законом.

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом-стоматологом, заведующим отделением или иными должностными лицами МБУЗ «СП №1» в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ**

6.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов, посетителей запрещается:

- приносить в здание, служебные помещения огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие вещества и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- потреблять пищу в коридорах, на скамейках для пациентов и других помещениях;
- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления, изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок;
- выполнять функции торговых агентов, помещать на стендах объявления;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- посещать поликлинику с домашними животными;
- доступ в служебные помещения;
- доступ в учреждение, кабинеты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в агрессивном состоянии, в состоянии, не соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

### **6.1. Лечащий врач обязан:**

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- По требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- При необходимости созвать консилиум врачей.

### **6.2. Лечащий врач вправе:**

- Лечащий врач по согласованию с главным врачом медицинской организации отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния ребенка врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения.

## **7. ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

7.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

7.2. Право оказания платных медицинских услуг МБУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1» предусмотрено Уставом учреждения.

7.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

7.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7.5. При оказании пациенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

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

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

8.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Посетители, нарушившие данные Правила поведения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.**