

«УТВЕРЖДАЮ»

  
Главный врач  
ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1  
г. Набережные Челны  
Теркулова Р.Р.  
Приложение №2  
к приказу № 65/п от « 12 » 01 2016г.

**Права и обязанности пациентов  
в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»  
г.Набережные Челны**

## Содержание

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1.   | Основные понятия                              | 3  |
| 2.   | Права и обязанности пациента                  | 4  |
| 2.1. | Пациент имеет право                           | 4  |
| 2.2. | Пациент обязан                                | 5  |
| 2.3. | Пациентам и посетителям                       | 7  |
| 3.   | Лечащий врач                                  | 9  |
| 4.   | Ответственность за нарушение настоящих Правил | 10 |

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", Законом «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника №1» при получении медицинских услуг, услуг медицинского сервиса и услуг, косвенно связанных с медицинскими, при посещении ими ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», а также работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1». Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», на сайте ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» в сети «Интернет».

## **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

*Медицинская услуга* – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

*Медицинская помощь* – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* – услуги оказываемые гражданам и организациям ГАУЗ

«Стоматологическая поликлиника №1» в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

**Посетитель** - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» является местом работы.

**Лечащий врач** – врач – стоматолог любой специальности, зубной врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в поликлинике.

**Стоматологическая поликлиника** – лечебно-профилактическое учреждение, деятельность которого направлена на профилактике стоматологических заболеваний, своевременное выявление и лечение больных с заболеваниями челюстно-лицевой области.

## **2. Права и обязанности пациента**

### **2.1. Пациент имеет право**

Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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, 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;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования.

## **2.2. Пациент обязан**

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- соблюдать установленный порядок деятельности ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- бережно относиться к имуществу ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1».

### **2.3. Пациентам и посетителям**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях,

#### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и служебные помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» объявления без разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- выполнять в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта к зданиям ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1».
- запрещается доступ в здание и помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не

отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» сотрудниками правоохранительных органов.

### **3. Лечащий врач**

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет 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 приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечащий врач по согласованию с руководством ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» (руководителем подразделения) может 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. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач Клиники должен организовать замену лечащего врача.

#### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» вправе делать им соответствующие замечания.
- Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1». Неисполнение законных требований работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

«УТВЕРЖДАЮ»

  
Главный врач  
ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»  
г. Набережные Челны  
Теркулова Р.Р.  
Приложение №1  
к приказу № 05/А от «6» 01 2016г.

**ПРАВИЛА**  
**поведения пациента в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»**  
**г.Набережные Челны**

**Основание** – пункт 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящие правила определяют поведение пациента в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» (далее также - клиника). Соблюдение данных правил позволяет обеспечить вашу безопасность и комфорт в медицинском учреждении, а также оказать медицинские услуги и провести диагностику и лечение в соответствии с требованиями.

1. При первом посещении ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» Вам необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений.
2. При первичном обращении Вам необходимо прийти в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» за 20 минут до начала приёма врача. В течение этого времени у Вас будет возможность познакомиться с условиями **Договора** и другими документами клиники.
3. При первичном обращении Вы имеете право с другими документами ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»: **«Положение о гарантийных обязательствах»**, **«Правила поведения пациентов в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»**, **«Положение о порядке оказания платных медицинских услуг»**.
4. Вам необходимо приходить на приём к врачу за 20 минут до времени, указанного в талоне назначения. Этот промежуток времени необходим для того, чтобы закончить работу с предыдущим пациентом и подготовить кабинет индивидуально к Вашему приёму. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование качественно, в заранее запланированный промежуток времени.
5. **Помните:** медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Ваш несвоевременный приход на приём является

нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести лечебное мероприятие на новый срок при Вашем опоздании на приём. Это произойдёт, если Ваше опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма. Будьте пунктуальны в выполнении обязательств по договорным отношениям!

6. Также в соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является **информированное добровольное согласие пациента**. Информированное добровольное согласие на обследование Вам необходимо подписать перед началом осмотра врача.
7. В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Вы обязаны заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

**Обязательно:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- соблюдать установленный порядок деятельности ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» и нормы поведения в общественных местах;
- посещать клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приёма и работы клиники;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приёма, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- бережно относиться к имуществу ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

**Запрещается:**

### **Запрещается:**

- иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» без разрешения руководства поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» имущество и документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов без разрешения сотрудников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- размещать в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» объявления без разрешения администрации;
- производить фото - и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»;
- выполнять в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» функции торговых агентов, представителей.
- находиться в служебных помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» в верхней одежде, грязной обуви.
- приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении

### **Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №1», влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.