*Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября2012 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 №2» при получении медицинских услуг, услуг медицинского сервиса и услуг, косвенно связанных с медицинскими, при посещении ими ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», а также работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2». Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» , на сайте ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2»  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 №2», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» является местом работы.

**Лечащий врач** – врач – стоматолог любой специальности,  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 №2»;
* 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 №2»;
* 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 №2»;
* соблюдать установленный порядок деятельности ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» и нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2»;
* бережно относиться к имуществу ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2».

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 №2», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях,

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

* проносить в здания и служебные помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2» 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 №2»;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2» объявления без разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»;
* производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»;
* выполнять в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» в верхней одежде, грязной обуви;
* преграждать проезд транспорта к зданиям ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2».
* запрещается доступ в здание и помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2» 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 №2» (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 поликлиники должен организовать замену лечащего врача.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

* В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»  вправе делать им соответствующие замечания.
* Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2». Неисполнение законных требований работников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Правила поведения пациента в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»**

**Основание** – пункт 3 статьи 27 Федерального закона  от 21.11.2011№323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Настоящие правила определяют поведение пациента в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» (далее также - поликлиника).  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 №2»  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 №2» 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 №2»: **«Положение о гарантийных обязательствах»,"** **«Правила поведения пациентов в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», «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 №2»;

·         соблюдать установленный порядок деятельности ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2»;

·         бережно относиться к имуществу ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;

·         соблюдать правила пожарной безопасности;

**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 №2» без разрешения руководства поликлиники;

·         громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

·         выносить из помещения ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2»;

·         размещать в ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» объявления без разрешения администрации;

·         производить фото - и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2»;

·         выполнять в  ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» функции торговых агентов, представителей.

·          находиться в служебных помещениях ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» 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 №2» 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 №2», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ГАУЗ «Стоматологическая поликлиника №2», влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.