Приложение № 1

Утверждено Приказом

главного врача

ГАУЗ «Альметьевская

стоматологическая

поликлиника»

«09» июня 2020г. №68-А

## Правила поведения пациентов

## в ГАУЗ «Альметьевская стоматологическая поликлиника»

## ****1. Общие положения****

## Правила поведения пациента (далее — Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ГАУЗ «Альметьевская стоматологическая поликлиника» (далее – Учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и учреждением.

# Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"и иными нормативно-правовыми актами.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного лечения в условиях амбулаторно-поликлинического приёма по программе государственных гарантий. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Учреждения.

Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ГАУЗ «Альметьевская стоматологическая поликлиника» при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ГАУЗ «Альметьевская стоматологическая поликлиника», на сайте ГАУЗ «Альметьевская стоматологическая поликлиника » в сети «Интернет».

**2.  Термины, определения.**

В настоящих Правилах используются следующие определения:

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

**Медицинское вмешательство** — выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

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

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

**Посетителем медицинского учреждения** признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении медицинского учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не 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 Учреждении.

**3. Права и обязанности пациента**

**3.1. Пациент имеет право**

 Пациент имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского  и обслуживающего персонала;
* получение медицинской помощи 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;
* выбор лечащего врача;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинском учреждении по программе государственных гарантий в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям амбулаторно-поликлинического учреждения;
* получение консультаций врачей-специалистов в рамках программы государственных гарантий;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, утвержденными территориальной программой государственных гарантий;
* получение информации о состоянии своего 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 в установленном действующим законодательством порядке;
* на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в установленном действующим законодательством порядке;
* получение информации о ФИО, 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 в установленном действующим законодательством порядке (на основании письменного заявления пациента);
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
* предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
* отказ от медицинского вмешательства;
* обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов;
* на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в амбулаторно-поликлиническом учреждении;
* на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациента (ст. 84 ФЗ РФ от 21.11.2011г. No323-ФЗ) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

**3.2. Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* соблюдать санитарно-эпидемиологический режим медицинского учреждения;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* 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. Если по уважительной причине пациент не может посетить врача необходимо предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

Если пациент опоздал более, чем на 15 минут, Учреждение имеет право не принимать пациента в назначенный день. В данном случае рекомендуется перезаписаться на приём к специалисту.

* 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;
* знакомиться 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 Учреждения
* соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
* бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

**4. Меры безопасности в медицинском учреждении**

4.1 В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории медицинского учреждения ведется видеонаблюдение.

4.2 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности **пациентам и посетителям медицинского учреждения запрещается**:

* проносить в здания и кабинеты 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.);
* пользоваться служебным телефоном;
* курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Учреждения;
* играть в азартные игры;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* выносить из помещения медицинские документы;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
* выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
* проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;
* приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении,  с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

**5. Ответственность за нарушение Правил пациентами или посетителями Учреждения.**

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

**Нарушением считается:**

— грубое или неуважительное отношение к персоналу;

— неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

— несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;

— пребывание в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

**6. Порядок разрешения конфликтов**

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему отделением или заместителю главного врача по медицинской части. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

6.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения,

заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

6.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Законодательством РФ

6.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.