

Приложение № 12
к приказу №
"УТВЕРЖДАЮ"
Главный врач
ГАУЗ ПО «Пензенская
стоматологическая поликлиника»
 Блащук Е.А.
«22» августа 2023 г. № 462-П

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника"**

1. Общие положения

1.1. "Правила внутреннего распорядка для пациентов ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" (далее по тексту - "Правила") - это организационно-правовой документ, регламентирующий нормы поведения пациента (законного представителя) в ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" (далее по тексту - медицинская организация) при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента (законного представителя), создания благоприятных условий для получения пациентом своевременного лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил и норм, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов (законных представителей) и посетителей медицинской организации.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным законом от 23.02.2013 № 15 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции", другими нормативными актами и утверждены приказом главного врача ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника".

1.3. Соблюдение настоящих Правил внутреннего распорядка является обязательным для всех пациентов, законных представителей и иных посетителей, находящихся в помещениях и на территории медицинской организации.

2. Пациент (законный представитель) имеет право на:

- 2.1. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с территориальной 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. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- 2.2. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 2.3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 2.4. Получение консультаций врачей-специалистов;

- 2.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 2.6. Получение информации о состоянии своего здоровья;
- 2.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 2.8. Отказ от медицинского вмешательства;
- 2.9. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.10. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- 2.11. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам медицинской организации;
- 2.12. Получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холлах медицинской организации, на официальном сайте, в сети интернет, а также позвонив по телефонам;
- 2.13. Иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3. Пациент (законный представитель) обязан:

- 3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья.
- 3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- 3.3. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности.
- 3.4. При первичном обращении за медицинской помощью в медицинскую организацию :
 - 3.4.1.ознакомиться с "Правилами внутреннего распорядка для пациентов для пациентов ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника", наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы медицинской организации;
 - 3.4.2.предъявить оригиналы следующих документов:
-свидетельства о рождении ребенка, паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;
-при посещении поликлиники не обязательно предъявлять полис ОМС. Достаточно иметь при себе любой документ, удостоверяющий личность, или свидетельство о рождении для детей до 14 лет.
для законного представителя:
-документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя;
-в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;
 - 3.4.3. дать письменное согласие на обработку персональных данных;
 - 3.4.4. дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Медицинское вмешательство без согласия гражданина или законного представителя допускается:

- 1)если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
- 2)в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
- 3)в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
- 4)в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
- 5)при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

3.5. При каждом посещении медицинской организации предъявлять документы, удостоверяющие личность (свидетельство о рождении, паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта), а законному представителю - документы, подтверждающие статус законного представителя.

3.6. Соблюдать установленный режим работы ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника", нормы поведения в медицинской организации.

3.7. Уважительно относиться к другим пациентам (законным представителям), соблюдать очередь, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8. Уважительно относиться к медицинским работникам.

3.9. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов (законных представителей) и медицинских работников.

3.10. Посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы.

3.11. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.

3.12. Являться на лечение и консультативный прием в установленное и согласованное с врачом время.

3.13. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.14. Оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении.

3.15. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача, своевременно и неукоснительно выполнять его.

3.16. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иных действий, способствующих нарушению процесса оказания медицинской помощи.

3.17. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

3.18. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах поликлиники.

3.19. Соблюдать санитарно- противоэпидемиологический режим:

-использовать средства индивидуальной защиты (маски) во время карантина;

-верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

-в поликлинике находиться в сменной обуви или бахилах.

3.20. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому работнику медицинской организации.

3.21. Бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту и порядок.

3.22. Не парковать автомобили непосредственно у входа в медицинскую организацию.

- 3.23. Не размещать на путях эвакуации детские коляски (санки), оставлять личные вещи без присмотра.
- 3.24. Соблюдать настоящие Правила.
- 3.25. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные законодательством Российской Федерации.

4. Пациентам (законным представителям), посетителям запрещается:

- 4.1. Проносить в здания и кабинеты медицинской организации 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.
- 4.2. Находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях медицинской организации, в которых осуществляются ремонтные работы.
- 4.3. Пользоваться служебным телефоном медицинской организации.
- 4.4. Курение табака и употребление никотинсодержащей продукции в помещениях и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации.
- 4.5. Выносить из помещений медицинской организации медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов.
- 4.6. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации.
- 4.7. Производить фото- и видеосъемку, в ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" (в отделениях учреждения, поликлиниках), без предварительного согласия администрации медицинской организации.
- 4.8. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 4.9. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.
- 4.10. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- 4.11. Находиться в служебных помещениях ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" без разрешения.
- 4.12. Оставлять малолетних детей без присмотра на территории ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника".
- 4.13. Посещать медицинскую организацию с домашними животными.
- 4.14. Проносить в помещения ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" без разрешения администрации коляски, велосипеды, скейты, самокаты и иные крупногабаритные вещи и предметы.

5. Ответственность за нарушение Правил:

- 5.1. Пациент (законный представитель) несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- 5.2. В случае нарушения пациентом (законным представителем) и (или) иными посетителями настоящих Правил, работники медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из помещений медицинской организации сотрудниками правоохранительных органов.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим пациентам (законным представителям) и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории медицинской организации, воспроизведение фото и видеосъемки без предварительного разрешения администрации ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника", причинение морального вреда работникам медицинской организации, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу медицинской организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией.

6.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

6.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника" согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращений граждан. 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 случаяхается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

6.5. 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.

6.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

6.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

6.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника", рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГАУЗ ПО "Пензенская стоматологическая поликлиника", направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.