

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КЕРЧЕНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»

ПРИКАЗ

« 29 » августа 2023 г.

№ 110

г. Керчь

Об утверждении
Правил поведения пациентов в
ГАУЗРК «Керченская стоматологическая поликлиника»

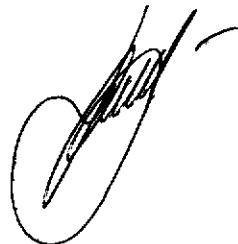
Руководствуясь требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республики Крым «Керченская стоматологическая поликлиника» (Приложение № 1).
2. Ввести в действие Правила поведения пациентов в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республики Крым «Керченская стоматологическая поликлиника» с 04 сентября 2023 года.
3. Заведующим отделениями (Пикус В.И., Ефимову В.А.) обеспечить ознакомление с настоящим приказом и приложением к нему подчинённых медицинских работников под личную роспись в листе ознакомления, предоставить листы ознакомления секретарю руководителя Алексеевой Е.В. в срок до 15 сентября 2023 года.
4. Заместителю главного врача по медицинской части Демянчуку Р.И., программисту Лозину Д.Н. обеспечить размещение Правил поведения пациентов в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республики Крым «Керченская стоматологическая поликлиника» на информационном стенде в помещении поликлиники и на официальном сайте ГАУЗРК «Керченская стоматологическая поликлиника» в информационной системе Интернет.
5. Секретарю руководителя Алексеевой Е.В. ознакомить с приказом заместителей главного врача, главного бухгалтера и работников, указанных в настоящем приказе.
6. Приказ вступает в силу со дня подписания.

7. Признать утратившим силу приказ от 12.05.2020 года № 45 «Об утверждении Правил внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг».
8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

A handwritten signature in black ink, appearing to read "V.A. Zasekan". It consists of a stylized initial 'V' or 'Z' followed by 'A.' and 'Zasekan'.

V.A. Засекан

Приложение к
приказу ГАУЗРК «Керченская
стоматологическая поликлиника»
от «29» августа 2023 года № 110

ПРАВИЛА
**поведения пациентов в Государственном автономном учреждении
здравоохранения Республики Крым «Керченская стоматологическая
поликлиника»**

1. Общие положения и основные понятия

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.03.2023г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Государственном автономном учреждении Республики Крым «Керченская стоматологическая поликлиника» (далее - Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, а также обеспечения безопасности граждан при посещении ими учреждения, а также его работников.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для пациентов и иных посетителей учреждения.

1.4. 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.

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 учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, лиц с ограниченными возможностями, 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.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- ✓ выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом 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 в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, на платной основе.

2.2. 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 учреждении;
- ✓ проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержаным, 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 оказаться на качестве услуг;
- ✓ заполнять и подписывать соответствующую документацию, необходимую для оказания медицинской помощи, в том числе информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ✓ 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 учреждения;
- ✓ соблюдать установленный порядок поведения в учреждении и нормы поведения в общественных местах, соблюдать очередность;
- ✓ посещать учреждение и его кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы. Пациенту рекомендуется прибыть на прием к врачу за 5-10 минут до назначенного времени. В случае его опоздания более чем на 10 минут, пациент может быть принят врачом только при наличии свободного времени в его расписании;
- ✓ при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, в холодное время года оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- ✓ соблюдать установленный в учреждении санитарно-противоэпидемический режим;
- ✓ 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 учреждения;
- ✓ бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения.

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 учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, не рекомендуется иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственны сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.).

2.4. Пациенты и посетители обязаны соблюдать внутриобъектовый и пропускной режим, установленный в учреждении в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму», Постановления Правительства Российской Федерации от 13.01.2017 № 8 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) Министерства здравоохранения Российской Федерации и объектов (территорий), относящихся к

сфере деятельности Министерства здравоохранения Российской Федерации, и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)».

2.5. 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 учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях **запрещается:**

- ✓ проносить в здания и служебные помещения СП огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- ✓ находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения;
- ✓ употреблять пищу в помещениях служебного назначения и стоматологических кабинетах;
- ✓ курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях учреждения;
- ✓ играть в азартные игры в помещениях и на территории учреждения;
- ✓ громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- ✓ оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в учреждении только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей;
- ✓ выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- ✓ размещать в помещениях и на территории учреждения объявления без разрешения администрации учреждения, выполнять на территории учреждения функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- ✓ находиться в помещениях учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- ✓ преграждать проезд санитарного транспорта к зданию учреждения.

2.6. Запрещается доступ в здание и помещения учреждения 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 учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

2.7. В учреждении действует система видеонаблюдения, направленная на обеспечение безопасной организации оказания медицинских услуг, соблюдение общественного порядка и настоящих правил, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций и обеспечение сохранности имущества. Система видеонаблюдения в помещениях и на территории учреждения является открытой и не может быть направлена на сбор информации о конкретном человеке. Пациенты и посетители учреждения информируются о системе видеонаблюдения посредством размещения специальных объявлений или информационных знаков (табличек) перед входом на территорию (здание) или в помещениях, где ведется видеонаблюдение.

2.8. Видеосъемка пациентом приема и процесса оказания медицинской помощи запрещена. Производство фото- и видеосъемки в стоматологических кабинетах и помещениях служебного назначения допускается только после получения предварительного разрешения администрации учреждения с соблюдением правил защиты персональных данных.

2.9. Пользование мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения лечения или консультации врача запрещено.

3. Лечащий врач

3.1. 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 учреждения (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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания.

4.2. В случае нарушений пациентом или иными посетителем правил, установленных в пунктах 2.5, 2.6. настоящих Правил, работники учреждения вправе не допустить на территорию учреждения нарушителя, обязать покинуть территорию учреждения, а в случае неисполнения указанного требования либо в ситуации, свидетельствующей о совершении либо намерении совершения на территории учреждения преступления, административного правонарушения – вызвать сотрудников полиции или иных правоохранительных органов.

4.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации учреждению, а также материального ущерба его

имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Заключительные положения

- 5.1. Претензии, предложения и пожелания излагаются пациентом в письменной форме. В случае возникновения конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) вправе обратиться непосредственно к заведующему отделением, в котором ему оказывают медицинскую помощь либо главному врачу учреждения.
- 5.2. Настоящие правила размещаются на информационном стенде в помещении поликлиники и на официальном сайте ГАУЗРК «Керченская стоматологическая поликлиника» в информационной системе Интернет.