

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»

П Р И К А З

от « 11 » февраля 2016г.

№ 9

Ангарск

**Об утверждении «Правил поведения пациентов
в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника»**

Руководствуясь пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; «Законом об охране здоровья граждан»; в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»; Федеральным законом № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»; Федеральным законом № 87-ФЗ от 10 июля 2001 г. «Об ограничении курения табака»;

В целях реализации прав пациентов, создание благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей;

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
- «Правила поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» в новой редакции;
2. Приказ ЛПУ «Об утверждении «Правил поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» от 15 октября 2014г. №129 считать утратившим силу с момента подписания настоящего приказа.
3. Заведующим отделениями: Аксеновой М.А.; Шанкун Т.П.; старшей медицинской сестре – Галковой Т.В.:
 - 3.1. ознакомить медицинский персонал с «Правилами поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» в новой редакции.

3.2. разместить настоящие «Правила поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» на информационных стендах ЛПУ и в регистратуре.

4. Программисту Середа А.М.:

4.1. разместить настоящие «Правила поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» на информационном сайте в сети – Интернет.

5. Секретарю Рязановой В.А. ознакомить с настоящим Приказом ответственных работников под подпись в 3-х дневный срок.

6. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Л.А. Брюханова

Приложение №1 приказа ОГБУЗ «Ангарская городская
детская стоматологическая поликлиника»
от «11» февраля 2016 года N 9

УТВЕРЖДЕНО:

Главный врач областного
государственного бюджетного
учреждения здравоохранения
«Ангарская городская детская
стоматологическая поликлиника»



Д.А. Брюханова

« 11 » февраля 2016г.

«Правила поведения пациентов

В

ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая
поликлиника»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Настоящее «Правила поведения пациентов в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее «Правила»), разработаны на основании – пункта 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» («Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях») – далее «Закон об охране здоровья граждан»; в соответствии с Федеральным законом № 326-ФЗ от 29.11.2010 г. «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»; Федеральным законом № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»; Федеральным законом № 87-ФЗ от 10 июля 2001 г. «Об ограничении курения табака».
2. «Правила» определяют нормы поведения пациентов, их близких родственников, а также любых иных лиц, находящиеся в ОГБУЗ «Ангарская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее ЛПУ) при получении медицинских услуг (далее – «посетители»).

Целью настоящих «Правил» является:

- реализация прав пациентов,
 - создание благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения,
 - повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания,
 - соблюдения общественного порядка,
 - предупреждения и пресечения террористической деятельности,
 - иных преступлений и административных правонарушений,
 - соблюдение санитарно-эпидемиологических правил,
 - соблюдение врачебной тайны,
 - защиты персональных данных,
 - обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.
3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.
 4. Настоящие «Правила» размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ЛПУ, на официальном сайте ЛПУ в сети «Интернет».
 5. В настоящих «Правилах» используются следующие термины и определения:
 - Правила – регламент, определяющий порядок отношений медицинского работника и пациента, их взаимные права и обязанности.

- **медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- **медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- **медицинское вмешательство** - выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, 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;
- **лечение** - комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;
- **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** Поликлиник признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиник, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы.
 - **Несовершеннолетние лица** в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Поликлиник только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).
- **медицинская деятельность** - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и т.д.
- **медицинская организация** - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.
- **медицинский работник** - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.
- **лечащий врач** - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;
- **добровольное информированное согласие** - необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель.

Лица, достигшие данного возраста имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

- **Медицинская карта** – юридический документ, который является формой персонализированного медицинского, статистического, финансового учета и отчетности, на основании которого осуществляется оплата оказанных объемов медицинской помощи, формируется государственная статистическая отчетность.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ.

- Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону или через сеть Интернет - электронная запись, адрес сайта: <http://detstomangarsk.ru> и на «Портале пациента» - адрес сайта: регистратура38.рф, по графику и во время работы врачей-специалистов.
- При первом обращении за медицинской помощью в ЛПУ пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью;

- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ);

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

- **Пациент имеет право на:**

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

-профилактику, диагностику, лечение;

- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;

- на получение консультаций врачей-специалистов;

- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;

- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- получение медицинских услуг в рамках программы обязательного медицинского страхования, а также на платной основе;

• **Пациент обязан:**

- 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;

необходимо приходить на прием к врачу за 10 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 приему. Своевременное начало приема позволит врачу провести медицинское обследование качественно, в заранее запланированный промежуток времени.

Помните: медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Ваш несвоевременный приход на прием является нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести лечебное мероприятие на новый срок при Вашем опоздании на прием. Это произойдет, если Ваше опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приема. Будьте пунктуальны в выполнении обязательств по договорным отношениям!

- 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;
 - ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
 - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
 - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
 - посещать ЛПУ и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
 - при посещении медицинских кабинетов необходимо надевать на обувь бахилы;
 - не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
 - не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ЛПУ;
 - бережно относиться к имуществу ЛПУ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.
- 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 ЛПУ, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здания и служебные помещения ЛПУ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ЛПУ;
 - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения ЛПУ документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории ЛПУ объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ЛПУ;
- выполнять в помещениях ЛПУ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ЛПУ в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ЛПУ в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание и помещения ЛПУ 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 ЛПУ сотрудниками Администрации и (или) правоохранительных органов.

IV. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих правил, сотрудники ЛПУ 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 ЛПУ, другим пациентам и посетителям, нарушению общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников ЛПУ, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба клинике, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

СОГЛАСОВАНО:

Юриисконсульт

 /Ермолаева И.Г./

Заместитель главного врача
по финансово-экономической работе

 /Е.Г. Залозная/

Заведующий отделением

 /Аксенова М.А./

Заведующий отделением

 /Шавкун Т.П./

Старшая медицинская сестра

 /Галкова Т.В./