1. Общие положения

Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в ГАУЗ КО «КГКСП №1» (далее - Правила) определяют нормы поведения пациентов при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ГАУЗ КО «КГКСП №1», а также работников поликлиники.

Для целей настоящих Правил вводятся следующие понятия:

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

Посетитель - лицо, временно находящееся в учреждении или на территории учреждения, в том числе сопровождающее пациента, и для которого учреждение, не является местом работы.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГАУЗ КО «КГКСП №1».

Правила подлежат размещению на информационных стендах ГАУЗ КО «КГКСП №1» и на официальном сайте поликлиники.

2. Права и обязанности

2. 1. Пациент и (или) посетитель имеют право:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ГАУЗ КО «КГКСП №1» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям в режиме «АНТИСПИД+АНТИГЕПАТИТ»;

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

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

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

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача организации здравоохранения при согласии другого врача;

- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- в случаях несовершеннолетнего возраста или физической нетрудоспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ КО «КГКСП №1», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2.2. Пациент и (или) посетитель обязан:

- Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья;

- Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- своевременно приходить на приём к врачу в указанное время и неукоснительно выполнять все медицинские предписания лечащего врача; в случае невозможности явки на заранее назначенный приём пациент обязан предупредить об этом врача по телефону не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа;

- сотрудничать с врачом-стоматологом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- при изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: использовать при посещении ГАУЗ КО «КГКСП №1»сменную обувь или бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе; выбрасывать мусор в установленных местах, соблюдать чистоту;

- соблюдать правила запрета курения в помещениях и на территории ГАУЗ КО «КГКСП №1»;

- бережно относиться к имуществу ГАУЗ КО «КГКСП №1»;

- по окончании времени работы (периода посещения пациентов) ГАУЗ КО «КГКСП №1» покинуть помещения и территорию поликлиники;

- в целях соблюдения прав граждан, не осуществлять фото- или видеосъемку без получения предварительного согласия лиц, изображение которых фиксируется.

3. Порядок разрешения конфликтов

3.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

3.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) может обратиться с жалобой к заведующему отделением, затем — к руководителю учреждения, далее - в соответствующие организации [(контакты для обращения по вопросам оказания медицинской помощи)](http://kem-stom1.ru/content/53).

3.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации в приемной главного врача и рассмотрению в течение 30 дней в порядке, установленным законом.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом-стоматологом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГАУЗ КО «КГКСП №1» в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5. Меры безопасности

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов, посетителей запрещается:

- приносить в здание, служебные помещения огнестрельное, газовое, холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые вещества, спиртные напитки и другие вещества и средства, которые могут представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

- потреблять пищу в коридорах, на скамейках для пациентов и других помещениях, кроме специально отведенных;

- выносить из помещения документы, полученные для ознакомления, изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, со стендов, из информационных папок;

- выполнять функции торговых агентов, помещать на стендах объявления;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- посещать поликлинику с домашними животными;

- доступ в служебные помещения;

* доступ в учреждение и на территорию, кабинеты в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, в агрессивном состоянии, в состоянии, не соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

6.1. Лечащий врач обязан:

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

- Разъяснять 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 направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;

- При необходимости созвать консилиум врачей.

6.2. Лечащий врач вправе:

- Лечащий врач по согласованию с главным врачом медицинской организации 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;

- При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния ребенка врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи или отрицательно сказаться на состоянии здоровья.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу поликлиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.