|  |
| --- |
| ***государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области «Краснотурьинская стоматологическая поликлиника»******(ГАУЗ СО «Краснотурьинская СП»)****624449 Свердловская обл. г.Краснотурьинск ул.Карпинского д.63**Тел: 8(34384)6-21-24, e-mail:* *stompol@mail.ru**, сайт: www.стомпол.рфОГРН 1026601183575; ИНН 6617002094, КПП 661701001* |

 УТВЕРЖДАЮ:

 Главный врач

 ГАУЗ СО «Краснотурьинская СП»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Николенко

 «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

 м.п.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**В ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«КРАСНОТУРЬИНСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

**(ГАУЗ СО «КРАСНОТУРЬИНСКАЯ СП»)**

**1. Общие положения**

 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – ФЗ № 323-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг…», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными нормативно-правовыми актами.

 1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ГАУЗ СО «Краснотурьинская СП» (далее – Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

 1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

**2. Основные понятия**

 2.1. 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.

**- 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.

**- Профилактика**- комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление

здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания.

**- Диагностика**- комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

**- 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.

- Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

- 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, для которого Учреждение не является местом работы.

- Лечащий врач – врач любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

 **2.2. Формы оказания медицинской помощи:**

- Экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.
- Неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.
- Плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

 **2.3. Добровольное информированное согласие:**

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной 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, даёт один из родителей или иной законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с ФЗ № 323-ФЗ, 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.

**3.Права и обязанности пациента**

 3.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ № 323-ФЗ;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- проведение консилиума и 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;

- выбор лечащего врача;

- 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 (информация о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении);

- отказ от медицинского вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);

- 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;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

 3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Учреждения;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья (соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия);

- 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 выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на приём к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

- своевременно являться на приём и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине. При опоздании Пациента на приём более чем на 15 минут, для исключения ущемления прав других пациентов, Учреждение имеет право отказать в обслуживании Пациента в текущий момент и перенести время приёма на имеющееся свободное в течение этого или другого дня.

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство и другие документы Учреждения;

- 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 деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

- посещать структурные 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 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;

- иметь при себе страховой медицинский полис, а также документ, удостоверяющий личность.

**4.Права и обязанности лечащего врача**

 4.1. Лечащий врач имеет право:

- самостоятельно определять объём исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;

- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Учреждение вправе назначить другого врача или отменить приём, приняв меры для предварительного уведомления пациента;

- на защиту своей профессиональной чести и достоинства, совершенствование профессиональных знаний;

- лечащий врач по согласованию с руководством Учреждения (руководителем структурного подразделения Учреждения) 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.

 4.2. Лечащий врач обязан:

- оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;

- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;

- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента;

- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 ФЗ № 323-ФЗ. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующую отделением;

- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов.

**5. Меры безопасности**

 5.1. 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 Учреждения 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.);

- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;

- употреблять пищу в коридоре и других помещениях;

- курить на крыльце и других помещениях Учреждения, за исключением специально отведённых мест для курения табака;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять несовершеннолетних лиц без присмотра.

Несовершеннолетние лица могут находиться на территории Учреждения только в сопровождении законных представителей или представителей по нотариальной доверенности (далее по тексту – Представитель). Ответственность за любой ущерб, причинённый несовершеннолетним лицом Учреждению или её работникам, несёт Представитель несовершеннолетнего лица. Учреждение не несёт ответственности за причинение вреда здоровью и/или имуществу несовершеннолетнего лица, находящегося на территории Учреждения без сопровождения Представителя.

- выносить из помещения 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;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

- 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.

**6.Ответственность за нарушение настоящих Правил**

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

 6.2.Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников Учреждения, причинение морального вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба её имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.