

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ
«НИЖНЕВАРТОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА»

П Р И К А З

15 апреля 2025 года
г. Нижневартовск

№ 229

Об утверждении Правил поведения пациентов
в медицинской организации

В целях оптимизации производственного процесса при оказании стоматологических услуг, с целью соблюдения прав и обязанностей пациентов, медицинского персонала учреждения, руководствуясь Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие «Правила поведения пациентов в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника» в новой редакции (приложение 1).
2. Заведующему организационно-методическим отделом разместить «Правила поведения пациентов в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника» на официальном сайте учреждения и на информационных стендах.
3. В связи с установлением запрета производить пациентам фото-видеосъемку (включая аудиозапись), без предварительного разрешения администрации учреждения, начальнику хозяйственного отдела Линару Назибовичу обеспечить в кабинетах и помещениях поликлиники соответствующие информационные таблички.
4. Заведующим отделениями Барковой Елене Викторовне, Алмакаевой Ольге Ивановне – проинформировать под роспись сотрудников учреждения, о введении в действие «Правил поведения пациентов в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника» в новой редакции.
5. Признать утратившими силу ранее утвержденные «Правила поведения пациентов в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника».
6. Контроль, за выполнением приказа, возложить на и.о. заместителя главного врача по медицинской части Чеснокову О.В.

Главный врач



Е.Г. Мелентьева

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры
«Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника»**

1.1. Правила поведения пациентов (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Нижневартовская городская детская стоматологическая поликлиника» (далее учреждение), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. N 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. N 1006", Уставом учреждения, иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.

При первичном приеме пациента медицинский работник обязан устно сообщить ему о существовании настоящих правил поведения пациентов в медицинской организации и возможности ознакомления с ними (на официальном сайте учреждения и на информационных стендах).

1.4. По другим вопросам (не предусмотренным данным Положением) стороны руководствуются действующим законодательством.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Термины, применяемые в Правилах:

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 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 воздействия, 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, рентгенологических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контролю 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;

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

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;

2.2. Формы оказания медицинской помощи:

- 1) **экстренная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;
- 2) **неотложная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;
- 3) **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. Добровольное информированное согласие дается 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.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель. Граждане, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на 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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право: на

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий, осложнений, ухудшения здоровья оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником);
- получение информации о своих правах и обязанностях и 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 по письменному требованию копии медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае доказанного причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с его согласия.

3.2. Пациент обязан:

- на основании ч. 3 ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" соблюдать правила поведения в медицинских организациях;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине заблаговременно;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- 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 подписать его;
- неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать 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;
- 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 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 объем 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;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- обосновано отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) заместителем главного врача и (или) главным врачом, 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. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

4.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии полости рта, 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 во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечение проводить качественно, своевременно, в соответствии с принятыми стандартами и порядками оказания медицинских услуг;
- 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;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИИ

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях пациентам, посетителям и персоналу поликлиники **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. Крупногабаритными предметами считаются: хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях поликлиники;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления, изымать документы из медицинских карт, стендов, информационных папок;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

- производить фото-видеосъемку (включая аудиозапись), без предварительного разрешения администрации учреждения.
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения администрации учреждения.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

6.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.3. В случае причинения ущерба имуществу учреждения пациент/ законный представитель обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

6.4. В случае несоблюдения пациентом/ законным представителем предписаний или настоящих правил поведения и иных законных требований, врач имеет право по согласованию с заведующим отделением и (или) заместителем главного врача и (или) главным врачом отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.