

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач  
ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника»  
Е.П.Сурганова  
« 9 » января 2017 г



**ПРАВИЛА  
поведения пациентов, их законных представителей  
и посетителей при нахождении в  
ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника»**

(разработано на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г.  
№ 323-ФЗ «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

1. Вход на территорию поликлиники может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви.
2. При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять ее в гардеробе.
3. При оказании платных услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных стоматологических услуг.
4. Администрация убедительно просит перед подписанием договора на платные услуги ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.
5. Администрация просит приходить на обследование и лечение в точно назначенное время, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч.
6. При опоздании пациента более чем на 15 минут администрация поликлиники оставляет за собой право перенести на другое время и/или дату приема.
7. Если врач по объективной причине, связанной с особенностями приема конкретного пациента, задерживает прием на 15 минут, просим с пониманием отнестись к ситуации. Такое же внимание будет уделено вашим индивидуальным особенностям на вашем приеме.
8. Просим соблюдать чистоту в помещениях поликлиники и бережно относиться к мебели и предметам интерьера.
9. Убедительно просим следить за поведением ваших детей в поликлинике.
10. Просим соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы. Также просим не забывать выключать звук у мобильного телефона на приеме у врача.

**В ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника» запрещается:**

11. Вести себя некорректно по отношению к сотрудникам поликлиники, другим пациентам, громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинской помощью, обслуживанием, разговаривать на повышенных тонах, оскорблять.
12. Курить в помещениях и на территории поликлиники.
13. Распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
14. Появляться с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

15. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
16. Выносить из помещения поликлиники документы, полученные для ознакомления.
17. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
18. Препятствовать проезду санитарного и служебного транспорта к зданию поликлиники.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем п.10, 12 – 14 настоящего Положения, администрация ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника» оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

Со своей стороны ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника» и его сотрудники гарантируют тактичное обращение и решение существующих проблем на всех этапах сотрудничества.

**Благодарим за понимание и выполнение наших правил!**

**Порядок обращений граждан  
в ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника»**

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве поликлиники. Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме.

По письменному запросу пациентов и их законных представителей могут быть предоставлены:

- выписки (эпикризы) из медицинской карты стоматологического больного;
- данные рентгенологических исследований;
- полная копия медицинской карты стоматологического больного.

Запрашиваемая информация предоставляется в течение пяти рабочих дней с момента запроса. Выдается только лично в руки пациенту (возраст старше 15 лет) по предъявлению паспорта либо законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (ФЗ № 323).

Супруг (супруга), дети, бабушки, дедушки, няни и охранники не являются законными представителями Пациента. Указанным лицам копии медицинских документов могут быть предоставлены на основании доверенности, заверенной нотариально, либо на основании личного заявления Пациента с указанием ФИО и паспортных данных получателя. Получатель должен предъявить сотрудникам поликлиники паспорт.

Форма обращения определена в приложение № 1 к Порядку.

**Прием обращений граждан** по вопросам качества оказания медицинской помощи проводит главный врач поликлиники Е.П. Сурганова (пятница, с 14 до 16).

**Рассмотрение письменных претензий граждан  
в порядке досудебного урегулирования конфликтной ситуации.**

- Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается поликлиникой в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.
- Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в поликлинике, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.
- При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись при личной явке, либо путем почтового отправления с уведомлением.
- Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.
- В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.

Приложение № 1

Главному врачу ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника» Е.П.Сургановой  
ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)  
Суть обращения. Дата, подпись.

## **ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО на:**

1. Выбор медицинской организации и выбор врача (с учетом согласия врача);
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
5. Получение консультаций врачей-специалистов;
6. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;
8. Получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;
9. Защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона;
11. Отказ от медицинского вмешательства;
12. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
13. Получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом на медицинские услуги, оказываемых ГАУЗ СО «Режевская стоматологическая поликлиника».