

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач СПб ГБУЗ
«Стоматологическая поликлиника №13»

Е.Ю.Гудец
« ____ » _____ 2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №13»
(информация для пациентов)**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г. № 323-ФЗ, Гражданским кодексом Российской Федерации.

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи и услугах, косвенно связанных с медицинскими; обеспечения безопасности граждан при посещении поликлиники, а также работников поликлиники.

Соблюдение установленного порядка в здании и служебных помещениях является обязательным для исполнения.

1. Общие положения.

СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» (далее – поликлиника) оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому и детскому населению на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

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.

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

Медицинское вмешательство - выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое и психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций.

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 поликлиники - любое физическое лицо, временно находящееся в здании поликлиники, для которого поликлиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица-дети, до достижения ими возраста 18-ти лет, могут находиться в здании поликлиники только в сопровождении родителей или законных представителей, педагогов (при проведении профилактических осмотров учащихся) других сопровождающих лиц (в соответствии с действующим законодательством).

Лечащий врач - врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи.

Лечащий врач назначается заведующим отделением или по выбору пациента (с учётом согласия врача). Лежащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам - специалистам. В случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил внутреннего распорядка, лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих (по согласованию с руководителем поликлиники).

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается заведующим отделением или главным врачом и его заместителями.

2. Режим работы поликлиники.

Режим работы СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» по графику:

а) **Терапевтические отделения, хирургическое отделение:** в будние дни работают с 08.00 до 14.00 и с 15.00 до 20.00; в субботу с 09.00 до 14.00 и с 15.00 до 20.00. Перерыв с 14.00 до 15.00.

б) **Детское отделение:** в будние дни: с 08.00 до 14.00 и с 15.00 до 20.00. Перерыв с 14.00 до 15.00. В субботу (дежурная служба) с 09.00 до 14.00.

в) **Ортопедическое отделение:** будние дни и суббота с 09.00 до 14.00 и с 15.00 до 20.00. Перерыв с 14.00 до 15.00.

г) **В воскресные и праздничные дни дежурная служба** работает с 10.00 до 16.00 без перерыва.

Рентгенкабинет работает в будние дни в три смены: с 08.00 до 12.00; с 12.00 до 16.00; с 16.00 до 20.00; в субботу с 9.00 до 14.00. Номера на рентген выдаются в регистратуре взрослого отделения за 15 минут до начала каждой смены.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей размещена на официальном сайте поликлиники, на информационных стендах в холле 1 этажа поликлиники, а также непосредственно у лечебных кабинетов.

Информация о порядке оказания платных медицинских услуг размещена на официальном сайте поликлиники, на информационных стендах в холле 1 этажа поликлиники.

Информация о работе ортопедического отделения размещена на информационных стендах на 3 этаже поликлиники.

Работа Врачебной комиссии учреждения по разбору обращений граждан осуществляется в соответствии с «Положением о врачебной комиссии СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

ТЕЛЕФОНЫ:

Регистратура взрослого отделения-246-32-64

Регистратура детского отделения-246-32-63

Регистратура ортопедического отделения-246-32-58

Регистратура отделения по адресу: пр. Елизарова, д. 3: 246-32-55 (II терапевтическое отделение)

I терапевтическое отделение-246-32-61

III терапевтическое отделение-246-32-68

Ортопедическое отделение-246-32-58

Хирургическое отделение-246-32-61

Детское отделение-246-32-69

Ортодонтия-246-32-69

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику и оказания стоматологической помощи.

В целях профилактики стоматологических заболеваний, их своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за медицинскими организациями амбулаторного типа по месту жительства/регистрации/работы.

Пациент, ранее получавший медицинскую стоматологическую помощь в другом лечебном учреждении, может осуществить прикрепление к поликлинике путем подачи заявления в установленном Законом порядке (бланки заявлений можно получить у секретаря главного врача (5 этаж).

Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется в регистратуре поликлиник (при личном обращении или по телефону), в сети «Интернет» (www.sp13.spb.ru, www.gorzdrav.spb.ru, www.gosuslugi.ru), через Call-центр Невского района (тел.573-99-12).

Помощь на дому оказывается прикрепленным пациентам, по предварительной записи в согласованное время. Вызов врача – стоматолога на дом осуществляется участковым врачом пациента по телефону 412-59-35 (в будние дни с 08.00 до 20.00). Помощь на дому оказывается только для пациентов, проживающих по адресам обслуживания СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13». С информацией об адресах обслуживания можно ознакомиться на официальном сайте ТФ ОМС в разделе «Медучреждение по адресу».

Пациенты с острой зубной болью могут обратиться в поликлинику независимо от места проживания. Пациенты с острой зубной болью направляются к дежурному врачу. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости — долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием. Медицинскую помощь при наличии острой боли оказывается в день обращения.

В случае неявки на заранее назначенный приём, пациент обязан предупредить об этом регистратору любым возможным для него способом не менее чем за 2 часа.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент должен являться в регистратуру не менее чем за 20 минут до назначенного времени.

При первичном и повторных обращениях в регистратуру поликлиники пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- действующий страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

При первичном обращении в регистратуре поликлиники на пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного (форма 043/у).

Пациент ожидает время приема в холле соответствующего отделения поликлиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры, или врача.

При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

При проведении приёма лечащим врачом, в кабинете может находиться только пациент и его законный представитель.

Перед плановым приемом врача пациентам не рекомендуется употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам - отоларинголог, невролог, аллерголог и др.). Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра врачом - стоматологом-хирургом.

Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом поликлиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо поликлиники должно организовать замену лечащего врача.

4. Порядок записи на прием к врачу в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13».

1. При обращении **первый раз в календарном году**, пациенту необходимо пройти первичный осмотр врача – стоматолога терапевта (дежурный врач или лечащий врач).

В будние дни и субботу дежурный врач ведёт приём по номерам. Номера на приём к дежурному врачу на текущий день выдаются в будние дни в регистратуре взрослого отделения СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» (далее – поликлиника) в 07.30 и в 14.30 соответственно; в субботу в 09.00 и в 15.00. В воскресные и праздничные дни дежурный врач принимает пациентов с 10.00 до 16.00 (без номеров, в порядке очереди).

Дежурный врач оказывает помощь пациентам при наличии неотложных состояний (болевого синдром, отёк), плановые ежегодные осмотры, выдачу справок.

По показаниям дежурный врач выдаёт пациенту номер к врачу-стоматологу хирургу.

2. Запись на плановое лечение к врачу – стоматологу терапевту.

2.1. Номера (талон на приём к врачу) на **плановое лечение на текущий день** выдаются в регистратуре взрослого отделения поликлиники в будние дни в 07.30.

2.2. В регистратуре взрослого отделения поликлиники ведётся предварительная запись на плановое лечение (при личном обращении или по телефону 246-32-64).

2.3. Возможна предварительная запись на плановый приём в электронном виде:

-через официальный портал www.gorzdrav.spb.ru, www.gosuslugi.ru,

-на официальном сайте учреждения www.sp13.spb.ru,

-через Call-центр Невского района (тел.573-99-12),

-через инфокиоски, расположенные в учреждениях здравоохранения (инфокиоск в поликлинике находится в холле 1 этажа взрослого отделения).

Запись на приём к врачу в электронном виде осуществляется в соответствии с «Регламентом государственных учреждений здравоохранения, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, по предоставлению услуги в электронном виде «Прием заявок (запись) на прием к врачу», утверждённом распоряжением Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 09.08.2018г. N417-р.

6.1. Запись на прием к врачу – стоматологу терапевту (пародонтологу) производится при личном обращении **в кабинет №13** в часы работы кабинета:

-с понедельника по четверг: чётные числа – с 08.00 до 14.00, нечётные числа – с 15.00 до 20.00;

-пятница - с 08.00 до 14.00.

6.2. Предварительная запись по телефону (246-32-61; +7-921-929-05-92) в часы работы кабинета:

-с понедельника по четверг: чётные числа – с 08.00 до 14.00, нечётные числа – с 15.00 до 20.00;

-пятница - с 08.00 до 14.00.

7. Запись на приём к врачу – стоматологу ортопеду.

7.1. Первичный приём на ортопедическом отделении осуществляет **смотровой врач**. Номера на приём к смотровому врачу выдаются в регистратуре ортопедического отделения поликлиники в соответствии с графиком работы смотрового врача. График работы смотрового врача можно уточнить по телефону 246-32-58.

Смотровой врач составляет предварительный план протезирования, направляет пациента к смежным специалистам (врач-стоматолог терапевт, врач-стоматолог терапевт (пародонтолог), врач-стоматолог хирург, врач аллерголог) для подготовки полости рта к протезированию и назначает пациента к лечащему врачу.

7.2. **Повторный приём** пациента осуществляется **в день и время, назначенное лечащим врачом**. При опоздании пациента на приём врача-стоматолога ортопеда более чем на 15 минут, пациент переназначается на другой день.

7.3. **Ремонт протезов, снятие коронок** производится **дежурным врачом** ортопедического отделения. Часы приёма: в будние дни и субботу с **11.00** до **13.00** и с **17.00** до **19.00**.

8. Рентгенологическое обследование.

8.1. Для прохождения рентгенологического обследования необходимо направление дежурного или лечащего врача поликлиники. Номера на рентгенологическое исследование выдаются при личном обращении в регистратуре взрослого отделения поликлиники за 15 минут до начала рабочей смены рентгенкабинета.

9. В день приёма, для получения медицинской карты и статистического талона, следует обратиться в регистратуру СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» (детского или взрослого отделений) за 20 минут до времени начала Вашего приема у врача.

Так как клиническая ситуация у каждого пациента сугубо индивидуальна, то не всегда есть возможность точно определить время, необходимое для оказания необходимой каждому конкретному пациенту медицинской помощи. Длительность каждого приёма определяется непосредственно лечащим врачом в соответствии с имеющейся у пациента клинической ситуацией.

При опоздании пациента на плановый приём более чем на 10 минут, пациент переназначается на другой день. Неявка на приём в назначенный день является нарушением режима.

10. Запись пациента на прием к врачу через «Журнал отложенной записи».

10.1. При отсутствии свободных даты и времени приема в расписании выбранного врача осуществляется регистрация заявки на прием к врачу в «Журнале отложенной записи» (далее – ЖОЗ). Регистрация заявки в ЖОЗ осуществляется после получения согласия пациента (или его законного представителя) на регистрацию заявки.

Регистрация может быть осуществлена следующими способами:

-при личном обращении пациента (или его законного представителя) в регистратуру поликлиники заявку в ЖОЗ регистрирует сотрудник регистратуры по согласованию с пациентом (или его законным представителем);

-на приеме врача заявку в ЖОЗ регистрирует врач, назначающий повторный прием пациента по согласованию с ним (или его законным представителем);

-в Центре записи по телефону;

-на Интернет - Порталах и Интернет - ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфоматах, содержащих функцию регистрации заявки в ЖОЗ, пациент (или его законный представитель) самостоятельно производит регистрацию заявки путём заполнения электронной формы.

Должностными лицами, ответственными за регистрацию заявки в ЖОЗ являются сотрудник регистратуры поликлиники или врач, осуществляющий прием пациента, при необходимости записи пациента на повторный прием.

Критерием принятия решения является наличие удобных для заявителя даты и времени приема врача и согласие заявителя осуществить запись на прием к врачу на определенные время и дату.

Результатом является запись пациента на прием к врачу и резервирование талона. Фиксацией результата выполнения является формирование электронного талона на прием к врачу и предоставление заявителю возможности печати сформированного талона или выдача распечатанного талона (при личном обращении). При обращении пациента за медицинской помощью по талону записи к врачу в МИС поликлиники, сотрудник регистратуры фиксирует дату и время обращения пациента, а врач, предоставивший медицинскую помощь, фиксирует дату и время начала оказания медицинской помощи.

10.2. По факту регистрации заявки на прием к врачу в ЖОЗ, сотрудник регистратуры или врач поликлиники, осуществивший регистрацию заявки, распечатывает и выдает пациенту (или его законному представителю) информационный лист, подтверждающий регистрацию заявки на прием к врачу в ЖОЗ (**приложение №1 к настоящему Порядку**);

10.3. Запись на прием к врачу по заявке, зарегистрированной в ЖОЗ, осуществляет сотрудник регистратуры поликлиники. Заявки в ЖОЗ просматриваются сотрудником регистратуры ежедневно (в часы работы регистратуры).

Сотрудник регистратуры рассматривает заявку, связывается с заявителем по телефону, сообщает пациенту (или его законному представителю) возможные даты и время приема врача и предлагает осуществить запись.

Сотрудник регистратуры при согласии пациента (или его законного представителя) осуществляет запись на прием к врачу на выбранную дату и время.

При трехкратном отказе пациента (или его законного представителя) от предложенных дат и времени приема врача заявка аннулируется, о чем пациент (или его законный представитель) уведомляется по телефону.

Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.

10.4. Отмена записи на прием к врачу и заявки в ЖОЗ по инициативе пациента.

При отсутствии возможности явиться на прием к врачу по предварительной записи пациент **обязан** отменить запись **не менее чем за 24 часа до времени приема врача**.

Процедура отмены записи на прием к врачу и заявки в ЖОЗ при личном обращении пациента (или его законного представителя) в регистратуру поликлиники. Должностным лицом, ответственными за выполнение процедуры отмены записи на прием к врачу и заявки в ЖОЗ является сотрудник регистратуры поликлиники.

Сотрудник регистратуры:

-проводит идентификацию пациента;

-производит выбор записи или заявки в ЖОЗ, которую необходимо отменить в соответствии со сведениями, полученными от пациента (или его законного представителя);

-производит отмену записи на прием к врачу или заявки в ЖОЗ.

Процедуру отмены записи на прием к врачу или заявки в ЖОЗ пациент (или его законный представитель) может осуществить на Интернет - Порталах и Интернет-ресурсах, в мобильном приложении, входящем в состав ГИС РЕГИЗ, инфомате.

10.5. Внесение изменений в запись на прием к врачу по инициативе поликлиники.

При изменении расписания приема врача пациента, записавшиеся на прием к врачу до момента изменения, должны быть незамедлительно уведомлены сотрудником регистратуры поликлиники об изменениях в расписании и возможностях переноса даты и времени приема.

Должностным лицом, ответственным за уведомление пациентов об изменениях расписания приёма врача является сотрудник регистратуры. Фиксацией результата является изменение статуса зарезервированного ранее электронного талона в МИС поликлиники и информирование пациента (или его законного представителя) о смене статуса зарезервированного ранее электронного талона

Сотрудник регистратуры:

- выбирает запись, которую требуется отменить;
- производит отмену записи;
- связывается с пациентом (или его законным представителем) по телефону и информирует об отмене записи;
- предлагает пациенту (или его законному представителю) на выбор возможные даты и время для записи на прием к врачу выбранной специальности;
- при согласии пациента (или его законного представителя) осуществляет запись на прием к врачу на выбранные даты и время;
- при отказе пациента (или его законного представителя) от предложенных дат и времени предлагает регистрации заявки в ЖОЗ;
- при согласии пациента (или его законного представителя) регистрирует заявку в ЖОЗ;
- сообщает пациенту (или его законному представителю) номер информационного листа, подтверждающего регистрации заявки на прием к врачу в ЖОЗ (**приложению №1 к настоящему Порядку**).

5. Порядок оформления медицинских документов.

Основным медицинским документом пациента в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13» является медицинская карта стоматологического больного (далее – карта). Карта хранится в регистратуре и выдаётся пациенту в случае его обращения на приём в поликлинику. Срок хранения карты в регистратуре – 1 год со дня последнего обращения пациента в поликлинику, затем карта передаётся в архив. Хранение карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом.

В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач-стоматолог хирург выдаёт пациенту направление установленного образца, на основании которого в регистратуре взрослого отделения поликлиники оформляется листок временной нетрудоспособности (в бумажном или электронном виде) или ученическая справка. Порядок выдачи, продления и оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Фонда социального страхования.

Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации. Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

6. Порядок предоставления информации.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (или его законному представителю), для детей, до достижения ими возраста 15-ти лет, - их родителям или законным представителям, лечащим врачом в доступной для него форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах поведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не

запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна передаваться такая информация.

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

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

7. Права пациента.

Пациент имеет право на:

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

- выбор врача с учётом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного медицинского страхования;

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

- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) 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, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- отказ от медицинского вмешательства (Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается гражданином или его законным представителем, а также медицинским работником);

- получение платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №13»;

- получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, прогнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведённого лечения;

- получение копий медицинских документов (по письменному заявлению).

8. Обязанности пациента.

Заботиться о сохранении своего здоровья.

Своевременно являться на приём или заранее предупреждать лечащего врача по телефону о невозможности явки на приём.

Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации.

Соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом.

Сообщать врачу всю информации о начале, развитии, течении заболевания.

Информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, которые помогут врачу правильно подобрать лечебные мероприятия.

Подписать добровольное информированное согласие на лечение.

Немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

Не приходите на приём в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения.

Проявлять в обращении с работниками поликлиники уважение, доброжелательность.

Соблюдать установленный порядок деятельности, режим работы поликлиники и нормы поведения в общественных местах.

Бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту (верхнюю одежду сдавать в гардероб, иметь сменную обувь), тишину в помещениях поликлиники (отключить звук мобильного телефона).

Не допускать проявления неуважительного отношения к другим пациентам и сотрудникам поликлиники. Не выражаться нецензурной бранью, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в устной или письменной форме уполномоченным сотрудникам поликлиники.

Не посещать Поликлинику с домашними животными.

Запрещено портить мебель и предметы интерьера поликлиники.

9. Посетители поликлиники обязаны:

- соблюдать правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников поликлиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности поликлиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях поликлиники;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- при входе в поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам поликлиники.

10. Меры безопасности в поликлинике.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, пациентов и посетителей в здании поликлиники и служебных помещениях **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

Проносить в здание поликлиники и служебные помещения 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.

Иметь при себе крупногабаритные предметы.

Находиться в служебных помещениях без разрешения.

Куриль во всех помещениях поликлиники.

Приносить и распивать в помещениях поликлиники спиртные напитки.

Выносить из поликлиники амбулаторные карты; изымать какие-либо документы из амбулаторных карт, со стендов и из информационных папок.

Помещать на информационных стендах объявления без разрешения администрации поликлиники.

Производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации поликлиники.

Выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов/представителей и находиться в помещениях поликлиники с иными коммерческими целями.

Находиться в помещениях поликлиники в верхней одежде, грязной обуви.

В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов.

11. Ответственность.

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

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

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