



областное государственное автономное учреждение здравоохранения
«Иркутская стоматологическая поликлиника № 1»

Приложение №3 к приказу от
23.04.2025 г. №101-П

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ОГАУЗ «ИСП № 1»

А.В. Литвинцев

«23» апреля 2025 г.

ПРАВИЛА

**поведения пациентов в областном государственном автономном учреждении
здравоохранения «Иркутская стоматологическая поликлиника №1»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила поведения пациентов (далее – Правила) в областном государственном автономном учреждении здравоохранения «Иркутская стоматологическая поликлиника №1» (ОГАУЗ «ИСП №1») являются локальным нормативным правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения права, обязанности и правила поведения пациента во время посещения медицинской организации и нахождения в ней при оказании медицинской помощи, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом (его представителем), медицинской организацией и ее работниками.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 № 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. №1006», постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 № 417 «Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации», Уставом ОГАУЗ «ИСП № 1» и иными нормативными правовыми актами в области здравоохранения.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для работников, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ОГАУЗ «ИСП №1», и разработаны в целях соблюдения, предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объеме.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ОГАУЗ «ИСП № 1», а также на официальном сайте

ОГАУЗ «ИСП № 1» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
<https://med-pl-irkutsk-r138.gosweb.gosuslugi.ru/>.

1.5. ОГАУЗ «ИСП №1» оказывает стоматологическую помощь взрослому населению в виде первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 04.10.2019 г. № Л041-01108-38/00348051, выданной Министерством здравоохранения Иркутской области (г. Иркутск, ул. Карла Маркса, 29, тел. (3952) 28-03-26).

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

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

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

2.1.1. Выбор лечащего врача;

2.1.2. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в ОГАУЗ «ИСП №1» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.3. Получение консультаций врачей-специалистов ОГАУЗ «ИСП №1»;

2.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

2.1.5. 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;

2.1.6. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.1.7. Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

2.1.8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

2.1.9. Отказ от медицинского вмешательства;

2.1.10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.1.11. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

2.1.12. Непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

2.1.13. Получение копий и выписок из медицинских документов;

2.1.14. Получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной

основе.

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. Своевременно являться на прием к врачу за 30 минут до назначенного времени в талоне на посещение врача и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине заблаговременно до приема;

2.2.2. В случае опоздания пациента на прием в плановой форме более чем на 15 минут, пациент может быть принят врачом при наличии свободного времени в расписании врача;

2.2.3. Сообщать врачу полную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, и иную информацию, которая необходима для медицинского вмешательства;

2.2.4. Информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

2.2.5. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

2.2.6. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

2.2.7. Соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила.

2.2.8. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

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

2.2.10. Посещать подразделения ОГАУЗ «ИСП № 1» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

2.2.11. При посещении ОГАУЗ «ИСП № 1» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

2.2.10. Бережно относиться к имуществу ОГАУЗ «ИСП № 1», соблюдать внутренний распорядок работы ОГАУЗ «ИСП №1», тишину, чистоту и порядок в помещениях ОГАУЗ «ИСП № 1»;

2.2.11. Уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

2.2.12. Соблюдать действующие санитарно-эпидемиологические нормы и правила, в т.ч. установленные на период повышенной готовности;

2.2.13. Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

2.2.14. В случае оказания платных медицинских услуг оплатить оказанную исполнителем медицинскую услугу (выполненную работу) в порядке и сроки, которые установлены договором.

3. ПАЦИЕНТАМ В ОГАУЗ «ИСП № 1» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников ОГАУЗ «ИСП №1», пациентов и посетителей в здании ОГАУЗ «ИСП №1» и служебных помещениях запрещается:

3.1. Проносить в здания и служебные помещения ОГАУЗ «ИСП № 1» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2. Проносить в здания и служебные помещения ОГАУЗ «ИСП № 1» домашних питомцев (собак, кошек и т.д.), крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3. Находиться в служебных помещениях ОГАУЗ «ИСП № 1» без разрешения администрации;

3.4. Громко разговаривать, шуметь, слушать музыку, смотреть видео;

3.5. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.6. Выносить из ОГАУЗ «ИСП № 1» документы, полученные для ознакомления;

3.7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.8. Размещать в помещениях и на территории ОГАУЗ «ИСП № 1» объявления без разрешения администрации поликлиники;

3.9. Находиться в помещениях ОГАУЗ «ИСП № 1» в верхней одежде, грязной обуви;

3.10. Находиться без средств индивидуальной защиты, определенных санитарно-эпидемиологическими правилами и режимами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);

3.11. Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию ОГАУЗ «ИСП № 1»;

3.12. Проходить в здание и помещения ОГАУЗ «ИСП № 1» в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

3.13. Курить в помещениях и на прилегающих территориях ОГАУЗ «ИСП № 1».

3.14. Пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения лечения, исследований и консультаций врача;

3.15. Осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;

3.16. Проникать в ОГАУЗ «ИСП №1» или покидать ее по не предназначенным для пациентов/посетителей путям;

3.17. Осуществлять телефонные звонки посредством функции "громкая связь" и использовать телефон с включенным звонком;

3.18. Производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории ОГАУЗ «ИСП №1»;

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОГАУЗ «ИСП №1»

4.1. Для получения стоматологической помощи пациент может обратиться непосредственно в регистратуру, а также осуществить запись к врачам через интернет на сайте ОГАУЗ «ИСП №1» <https://med-p1-irkutsk-r138.gosweb.gosuslugi.ru/>, через портал [квратчу.38pf https://portal38.is-mis.ru/](https://portal38.is-mis.ru/), через портал государственных услуг www.gosuslugi.ru и посредством информата, установленного в холле ОГАУЗ «ИСП №1».

При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис ОМС, СНИЛС.

В регистратуре ОГАУЗ «ИСП №1» при первичном обращении пациенту оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес прописки (регистрации) на основании паспорта, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового медицинского свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью ОГАУЗ «ИСП №1» и хранится в регистратуре, переносится в кабинет врача оператором-ЭВ и ВМ или медицинской сестрой.

На основании письменного заявления пациента копия медицинской карты может быть выдана пациенту в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

4.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке очередности на основании талонов электронной очереди. Правом на внеочередное обслуживание пользуются ветераны Великой Отечественной войны (ВОВ), участники специальной военной операции (СВО), инвалиды боевых действий, ветераны боевых действий, ветераны СВО и члены их семей, ветераны труда, инвалиды I – II группы.

Без предварительной записи, в порядке «живой очереди», чередуясь с пациентами, пришедшими по предварительной записи, стоматологическая помощь оказывается: с острой зубной болью (пульпит, периодонтит), сопровождающейся длительным мучительным болевым синдромом с нарушением сна и работоспособности; высокой температурой (вне очереди!), острой травмой челюстно-лицевой области (вне очереди!); периоститом, флегмоной, абсцессом челюстно-лицевой области (вне очереди!).

При большом количестве обращений пациентов, требующих оказания помощи без предварительной записи, время, указанное в талоне может сдвигаться.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации;

5.2. В случае причинения ущерба имуществу ОГАУЗ «ИСП № 1» пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством Российской Федерации;

5.3. В случае нарушения пациентами настоящих Правил поведения, работники ОГАУЗ «ИСП №1» имеют право делать им соответствующие замечания, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ОГАУЗ «ИСП №1», неисполнение законных требований работников ОГАУЗ «ИСП №1» влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

5.5. Лечащий врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласовании с заведующим отделением или главным врачом и (или) его заместителем), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения.

6. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

6.1. При получении сигнала оповещения и (или) экстренной информации об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации работник ОГАУЗ «ИСП №1» незамедлительно оповещает об этом персонал, пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, находящихся на территории ОГАУЗ «ИСП №1».

6.2. При угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации персоналу, пациентам, законным представителям пациентов, а также иным лицам запрещается:

а) осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни и здоровью;

б) осуществлять действия, создающие угрозу безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации;

в) распространять заведомо недостоверную информацию об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации.