Приложение №3
к приказу от 15 июля 2026 года №86

Правила поведения пациентов
в АО «Стоматологическая поликлиника № 1»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 №323-ФЗ, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1, Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026г. №659, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и вступают в силу с 01 сентября 2026 года.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в АО «Стоматологическая поликлиника № 1» (далее – Поликлиника) при получении медицинских (стоматологических) услуг с целью обеспечения условий, для более полного удовлетворения потребности в медицинской (стоматологической) помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Поликлиники, а также работников поликлиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Поликлиники, в терминале Поликлиники, на официальном сайте Поликлиники в сети «Интернет».

1.Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская (стоматологическая) 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 (стоматологических) услуг.

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

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская (стоматологическая) помощь или которое обратилось за оказанием медицинской (стоматологической) помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем Поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Поликлиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Поликлиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Поликлиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или других сопровождающих лиц.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской (стоматологической) помощи в период наблюдения за ним и его лечения в поликлинике.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Поликлинике, в условиях, соответствующих санитарно- гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским (стоматологическим) 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 (стоматологического) вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской (стоматологической) помощи;
-выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского (стоматологического) вмешательства (при отказе должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписывается гражданином либо его законным представителем, а также лечащим врачом и содержится в медицинской документации гражданина);
- возмещение вреда, причиненного жизни или здоровью пациента в результате оказания ему медицинских (стоматологических) услуг ненадлежащего качества;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское (стоматологическое) вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского (стоматологического) вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение медицинских (стоматологических) услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования; при наличии соответствующих договоров.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской (стоматологической) помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками Поликлиники такт и уважение, быть

выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 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 (стоматологическое) вмешательство;
- ознакомиться и соблюдать согласованный план диагностики и лечения, изложенный в медицинской карте;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 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 стоматологические кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении стоматологических кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
-не входить в кабинеты в верхней одежде и без приглашения лечащего врача или ассистента;
- 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 Поликлиники;
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;
- оплатить Поликлинике, оказываемые по договору услуги.

2.3. 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 Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
- проносить в здания и служебные помещения Поликлиники 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 Поликлиники без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на территории и в помещениях Поликлиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Поликлиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

Медицинская карта является собственностью поликлиники, хранится в регистратуре в течении 5 лет со дня последнего обращения и в течении установленного срока хранения в архиве Поликлиники. В случае её невостребования карта уничтожается по истечении срока хранения, после составления и утверждения соответствующего акта. Списание и уничтожение проводится ежегодно. Медицинская карта не выдается на руки, но может предоставляться лично пациенту или его законному представителю для ознакомления в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Стоматологическая поликлиника предоставляет медицинскую карту для ознакомления не позднее чем через 10 рабочих дней после поступления письменного запроса. Ознакомление проводится заместителем главного врача по лечебной работе, после предварительного изготовления бумажной копии. Медицинская карта предоставляется компетентным органам по письменному запросу, с оформлением протокола изъятия и изготовления бумажной копии.

- размещать в помещениях, на зданиях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации Поликлиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Поликлиники;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях поликлиники в иных коммерческих целях;
- заниматься на территории поликлиники и в её помещениях любыми видами агитации, политическими и религиозными;
- находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд служебного транспорта к зданиям Поликлиники.

Запрещается доступ в здание и помещения Поликлиники 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 Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач

Помните Вы сами выбрали себе лечащего врача и дали добровольное информированное согласие на медицинское (стоматологическое) вмешательство.

Лечащий врач:
- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской (стоматологической) услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом Поликлиники (руководителем подразделения Поликлиники) 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. 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 письменного согласия пациента, вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для оказания медицинской услуги, Поликлиника вправе назначить другого врача по согласованию с пациентом;

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

4.2. Лечащий врач обязан:

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

- 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 (стоматологической) услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях 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;

- сохранить конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Поликлиники, неисполнение законных требований работников Поликлиники, причинение морального вреда работникам Поликлиники, причинение вреда деловой репутации Поликлиники, а также материального ущерба ее имуществу, включая неоплату за проведенное лечение и другие взятые на себя письменные обязательства влечет за собой ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.