УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ ПГБ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В. Шмулевич

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

**Правила внутреннего распорядка**

**для потребителей услуг**

**ГАУЗ «Прокопьевская городская больница»**

**Стоматологическая поликлиника**

**1. Общие положения**

1.1 Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача ГАУЗ ПГБ. 1.2 Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно - правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения. 1.3 Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

* Порядок обращения пациента в поликлинику;
* Права и обязанности пациента;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* График работы поликлиники и ее должностных лиц;
* Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.4 Настоящие правила являются обязательными для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в стоматологической поликлинике ГАУЗ ПГБ.

1.5 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах отделений медицинской организации, на сайте медицинской организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6 Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациента месте (в регистратуре информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена на видном месте).

**2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1 В отделениях стоматологической поликлиники ГАУЗ ПГБ оказывают бесплатную медицинскую помощь в системе обязательного медицинского страхования в рамках Территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан РФ медицинской помощью.

2.2 Неотложная стоматологическая помощь пациентам, обратившихся в стоматологическую поликлинику, оказывается вне очереди.

2.3 При первичном обращении или повторном обращении предъявляет паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность, страховой полис. В регистратуре учреждения при первичном обращении заводится амбулаторная карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц,), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия, номер, номер страхового полиса. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или законного представителя.  Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники.

2.4 При обращении в поликлинику прием в системе обязательного страхования осуществляется по талонам через смотровой кабинет. Врач смотрового кабинета после подписания информированного добровольного согласия на осмотр, проводит осмотр, направляет на диагностическое обследование и назначает на прием к врачу с учетом графика работы. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.5 Пациент может получить в устной форме и по телефону предварительную информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте медицинской организации.

2.6 Предварительная запись пациентов на прием осуществляется посредством личного обращения в регистратуру, через смотровой кабинет, через «Врач-42».

2.7 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает пациента. 2.8 При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент уведомляет медицинского регистратора или врача по телефону. 2.9 Пациент входит в кабинет врача по приглашению персонала медицинской организации по заранее предоставленному талону. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

**3. Права и обязанности пациента**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1 При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* Информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и средствами;
* Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
* Добровольное информационное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* Отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* Обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ «ПГБ» стоматологической поликлиники, в которой ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* Сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2 Пациент обязан:

* Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* Бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской организации;
* Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
* Уважительно относится к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, известных ему аллергических реакциях, ранее перенесенных заболеваниях;
* Выполнять медицинские предписания лечащего врача;
* Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
* Соблюдать санитарно - гигиенические нормы: (входить в лечебные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и стоматологической поликлиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1 В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГАУЗ ПГБ, заместителю главного врача по стоматологической помощи, заведующему стоматологической поликлиникой, заведующему отделением или обратиться к администрации в письменном форме и в форме электронного документа. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией стоматологической поликлиники.

4.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приеме. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компенсации должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5 Граждане в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6 В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7 Письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9 На обращение, размещенное на сайте учреждения, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом, заведующим отделением или иным должностным лицом стоматологической поликлиники. 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 проведенного 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 быть передана такая информация.

5.2 В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособным, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, -супругу(ге), а при его (ее) отсутствии- близким родственникам.

5.3 Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется в течении 15 дней со дня поступления в стоматологическую поликлинику личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

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

**6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1 Порядки формирования дистанционным способом листка нетрудоспособности в форме электронного документа, а также выписок из медицинской документации, справок и медицинских заключений утверждаются приказами Министерства Здравоохранения РФ.

6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, является электронный листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у—для учащихся), справка об освобождении от служебных обязанностей. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации, справки и медицинские заключения выдаются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3 Для получения медицинских документов (их копий) или выписок пациент или его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) либо запрос, сформированный в форме электронного документа.

6.4 При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок пациент или его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

6.5 Представление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

**7. График работы отделений стоматологической поликлиники ГАУЗ ПГБ и ее должностных лиц**

7.1 График работы стоматологической поликлиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. 7.2 Режим работы стоматологической поликлиники ГАУЗ ПГБ и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Стоматологическая поликлиника №1:

Ортопедическое отделение, ул. Яворского, 24:

Часы работы: пн – пт с 800 до 1600, выходной – суббота, воскресенье.

Детское стоматологическое отделение, ул. Яворского, 17:

Часы работы: пн – пт с 800 до 1800, суббота с 800 до 1400, выходной–воскресенье.

Лечебно-хирургическое отделение, пр-т Строителей, 7:

Часы работы: пн – пт с 730 до 1900, суббота с 800 до 1400, выходной–воскресенье.

Стоматологическая поликлиника №2, ул. космонавта Волынова, 13

Лечебно-хирургическое отделение:

Часы работы: пн – пт с 730 до 1900, суббота с 800 до 1400, выходной–воскресенье.

Ортопедическое отделение:

Часы работы: пн – пт с 800 до 1600, выходной – суббота, воскресенье.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала устанавливаются в соответствии с должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждается заместителем главного врача по стоматологической помощи.

7.4 Прием населения (пациентов и их родственников) заместителем главного врача по стоматологической помощи, заведующей стоматологической поликлиникой, заведующими отделения осуществляется в течение всего рабочего времени.

**8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказании**

8.1 Перечень платных видов медицинских стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением об оказании платных услуг ГАУЗ ПГБ.

8.2 Информация о предоставлении платных медицинских стоматологических услуг находится в регистратуре и на сайте ГАУЗ ПГБ.