Приложение №1

к приказу №97/О от 24.09.2018г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**СПб ГБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №17**

1. **Общие положения**

1.1.Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №17» (далее по тексту Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №17» (далее по тесту Поликлиника).

1.2.Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, нормативно-правовыми актами органов государственной власти.

1.3.Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также третьих лиц, обратившихся в Поликлинику.

1.4. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав граждан при получении медицинской помощи, создания наиболее благоприятных условий для оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5.Правила размещаются для ознакомления на информационном стенде Поликлиники, в информационных папках в регистратуре, а также на официальном сайте Поликлиники в сети «Интернет».

1.6. Правила включают:

* порядок обращения пациента в Поликлинику;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций;
* информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания;
* порядок   получения информации о состоянии   здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

1.7. При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

**2.Прядок обращения пациента в Поликлинику**

2.1.Первичная, в том числе доврачебная, врачебная и специализированная медико-санитарная помощь в Поликлинике оказывается на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности в рамках обязательного медицинского страхования (далее – ОМС) и на платной основе в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.2.При первичном обращении в регистратуре Поликлиники пациенту оформляется медицинская карта стоматологического больного (форма №043/у) при предъявлении документа, удостоверяющего личность**.**

2.3. Для получения медицинской помощи в рамках ОМС при обращении в Поликлинику гражданин обязан предъявить в регистратуре: полис обязательного медицинского страхования, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС (при наличии).

2.4.В медицинскую карту сотрудниками регистратуры на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт) и полиса ОМС заносятся сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации, паспортные данные, серия и номер полиса ОМС, место работы, телефон для связи.

2.5.Пациент подтверждает свое согласие на обработку персональных данных и подписывает информированное добровольное согласие на обработку персональных данных.

2.6.**Медицинская карта пациента хранится в регистратуре и на руки Пациенту не выдается.**

2.7.Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очереди, за исключением граждан, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Федеральным законодательством.

2.8. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется:

* через центр записи (колл-центр) Петроградского района по телефону: **573-99-13**

**Часы работы колл-центра с 8-00 до 20-00 по рабочим дням.**

* при личном обращении в регистратуру
* по телефону регистратуры **241-22-10**
* через терминал записи на прием к врачу (находится в вестибюле 1-ого этажа Поликлиники.
* В сети «Интернет» (официальный Портал записи на прием к врачу Комитета по здравоохранению

**www.** **gorzdrav. spb. ru**).

2.9.В рамках ОМС медицинская помощь в плановом порядке оказывается гражданам, имеющим прикрепление к Поликлинике по полису ОМС в установленном законодательством порядке.

2.10.Медицинская помощь иностранным гражданам, проживающим и пребывающим на территории Российской Федерации, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации.

2.11.Пациенты по своему желанию могут прикрепиться для оказания стоматологической помощи к Поликлинике путем подачи заявления в установленном Законом порядке (бланки заявлений о прикреплении находятся в регистратуре).

2.12. Пациент с острой зубной болью получает медицинскую помощь в день обращения у дежурного врача. Дежурный врач: оказывает необходимый объем помощи для снятия острой зубной боли; при необходимости направляет на рентгенологическое обследование и к врачу-стоматологу хирургу. Последующее лечение при необходимости осуществляется специалистами в плановом порядке по записи.

2.13. Сроки, объёмы и место оказания медицинской помощи в плановом порядке определяются лечащим врачом в соответствии с медицинскими показаниями.

2.14.Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором или из имеющихся талонов в сети «Интернет».

2.15.С медицинской документацией можно ознакомиться в соответствии с «Порядком ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №17».

2.16.Информация о приеме врачей, приеме населения главным врачом и его заместителями располагается в холле 1-го этажа Поликлиники.

2.17.При посещении Поликлиники пациентами и посетителями должны строго соблюдаться основные санитарно-гигиенические требования: запрещается находиться в медицинских кабинетах Поликлиники в верхней одежде и уличной обуви.

2.18.Гардероб расположен на 1-м этаже и работает по режиму работы Поликлиники с учетом сезонности. Пациенты, получающие в Поликлинике медицинскую помощь, обеспечиваются бахилами бесплатно в регистратуре поликлиники.

2.19.В кабинет врача, другие лечебно-диагностические кабинеты пациент может войти только по приглашению медицинского работника. Не допускается отвлекать врача во время работы с пациентом.

2.20. В случае опоздания или неявки в назначенное время на прием пациент должен предупредить регистратуру Поликлиники не менее чем за сутки до начала приема.

2.21. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.22. В случае отсутствия врача (болезнь, другие причины) заведующий отделением принимает меры по организации предупреждения пациента о невозможности его приема в назначенное время и предоставления ему другого удобного времени и даты приема.

2.23. Для оформления необходимых медицинских документов пациент должен являться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.24. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным причинам, не зависящим от врача, ожидающему пациенту может быть предложен перенос его приема на другой день, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержи у своего лечащего врача.

2.25. Медицинская помощь оказывается непосредственно в поликлинике или на дому для лиц, утративших способность к передвижению (вызов врача-стоматолога для консультации на дому осуществляется через участкового врача соматической поликлиники).

2.20. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить ему всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных процедур, проинформировать о принимаемых лекарственных препаратах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях на лекарственные препараты.

2.21. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо при себе иметь препараты, рекомендуемые лечащим врачом.

2.22. После разъяснения лечащего врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.23. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.24. При изменении состояния здоровья в процессе лечения пациент незамедлительно должен сообщить об этом лечащему врачу.

2.25. В случае необходимости физической помощи пациенту с ограниченными возможностями во время оказания ему медицинской помощи допускается нахождение в кабинете сопровождающих лиц с согласия пациента и разрешения лечащего врача при условии выполнения всех его указаний.

2.26. Перед плановым приемом пациент должен воздержаться от приема в пищу продуктов со специфическим запахом, курения, использования парфюмерной продукции с резким запахом. Перед посещением врача должен почистить зубы, ортопедические конструкции зубной щеткой и пастой.

2.27. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется врачом после предварительного осмотра.

2.28. Лечащий врач по согласованию с должностным лицом поликлиники имеет право отказаться от лечения пациента по этическим, психологическим, другим обоснованным причинам, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента. В случае отказа лечащего врача от наблюдения и лечения пациента, заведующий отделением организует замену лечащего врача.

2.29. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется путем вызова скорой медицинской помощи по телефонам: «003» или «112».

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. Права и обязанности пациентов определены Федеральным Законом  от 21.11.2011 №323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании», Законом Санкт-Петербурга от 03.07.2012 №367-63 (ред. от 03.07.2017) «Об основах организации охраны здоровья граждан в Санкт-Петербурге», Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законами Санкт-Петербурга о территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Санкт-Петербурге на текущий период.

3.2.Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях (п.3 ст.27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

3.3.При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

* уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчеству, должности и квалификации лечащего врача;
* обследование, лечение и нахождении в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчении боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* выбор лечащего врача;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии и объективной возможности другого врача;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;
* отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев. предусмотренных законодательными актами;
* на обращение к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается помощь, а также в вышестоящие организации;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
* получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;
* получение справки о стоимости медицинской помощи застрахованному лицу в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

3.4.Пациенты обязаны:

* заботиться о сохранении своего здоровья;
* соблюдать режим лечения и настоящие Правила внутреннего распорядка.

3.5. Правила поведения пациентов и посетителей при посещении в Поликлинику

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима, предупреждения и пресечения возможных террористических актов **запрещается:**

3.5.1. Проносить в помещение поликлиники легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные и ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное, газовое, травматическое, холодное оружие и другие предметы, которые могут привести к травме окружающих. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.).

3.5.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, лыжи и коньки без чехлов и др.)

3.5.3. Заходить в помещения для служебного пользования;

3.5.4. Курить в помещениях и на территории Поликлиники;

3.5.5. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.5.7. Выносить из Поликлиники медицинские документы и изымать какие-либо документы из медицинских карт;

3.5.8. Размещать в помещении и на территории Поликлиники объявления без разрешения Администрации, осуществлять любую агитационную деятельность.

3.5.9. Выполнять в Поликлинике функции торговых агентов.

3.5.10. Распивать спиртные напитки, входить в поликлинику в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения. В случае выявления нарушения общественного порядка такие лица удаляются из помещения сотрудниками Поликлиники, охраны и представителями правоохранительных органов.

3.5.11. Находиться в Поликлинике с домашними животными (за исключением собаки-проводника при наличии документа, выдаваемого по форме и в порядке, утвержденном Приказом Минтруда России от 22.06.2015 №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»).

3.5.12. Вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Поликлиники, выражаться нецензурной бранью.

3.5.13. В кабинете врача пользоваться мобильными устройствами.

3.5.14. Портить имущество Поликлиники.

3.5.15. Приносить на территорию поликлиники велосипеды, самокаты и передвигаться по поликлинике на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках (за исключением колясок для передвижения маломобильных групп населения).

3.5.16. Осуществлять фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись Поликлиники и её сотрудников без письменного согласия главного врача Поликлиники (дежурного администратора) и сотрудника Поликлиники, съёмка (запись) которого осуществляется. В случае нарушения пациентом или посетителем Поликлиники настоящего пункта Правил врач вправе приостановить прием пациента до момента устранения нарушения (прекращения фото-, киносъёмки, звуко-, видеозаписи).

3.6. Пациенты и посетители Поликлиники обязаны:

* соблюдать настоящие правила;
* соблюдать режим лечения, в том числе и на период временной нетрудоспособности;
* соблюдать чистоту и порядок;
* бережно относиться к имуществу Поликлиники;
* верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть вежливыми и доброжелательными;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
* соблюдать требования противопожарной безопасности.

**4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций**.

4.1.Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05 2006г.

4.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право обратиться к заведующему отделением (дежурному администратору), заместителю главного врача по медицинской части или обратиться к администрации поликлиники в письменной форме или на личном прием в часы, установленные графиком приема граждан.

Прием граждан осуществляется:

Заместителем главного врача по медицинской части:

Вторник с 10-00 до 12-00; четверг: с 16-00 до 18-00.

Главным врачом:

Среда с 15-00 до 18-00;

Дежурным администратором (заведующие отделением) – в часы работы отделения.

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.4. При устном обращении ответ может быть дан в устной форме в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу обращения. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. При неэффективности обращения (несвоевременности ответа, неудовлетворении ответом) Пациент может обратиться к главному врачу в часы приема или оставить свое обращение в письменном виде у секретаря.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении обязательно указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения), излагает суть предложения, заявления, жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6.Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

4.7. Срок рассмотрения обращения до 30 дней. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1. **Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

5.1. Перечень платных видов медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №17», составленном на основе: Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с оказанием этих услуг.

5.2. Информация о платных услугах, оказываемых населению Поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления, размещены на информационных стендах и официальном сайте поликлиники.

5.3. Поликлиника обязана обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях их предоставления.

5.4. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляются с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

5.5. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях СПб ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №17» **категорически запрещена!**

5.6. Оплата медицинских услуг **не предоставляет право внеочередного обслуживания** в ущерб гражданам, получающим медицинскую помощь бесплатно в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

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

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами медицинской организации в соответствии с законодательством в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме.

6.2. Информация о состоянии здоровья пациента другим лицам (организациям) предоставляется в случаях, предусмотренных законодательством.

6.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

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

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

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

7.1.Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности на бумажном носителе или в электронной форме, справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся).

7.3. Решение о нетрудоспособности больного принимается лечащим врачом после личного осмотра, результаты которого, с обоснованием временного освобождения от работы(учебы) вносятся в медицинскую карту больного.

7.4. На основании решения лечащего врача в регистратуре Поликлиники медицинским регистратором оформляются: работающим гражданам - листок нетрудоспособности, в том числе в электронном виде; учащимся, студентам средних, специальных и высших учебных заведений – справка установленной формы.

7.5. Необоснованная выдача, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) влечет за собой ответственность в установленном законодательством порядке.

7.6. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре.