**Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов**



**Общие положения**

1. Внутренний  распорядок для пациентов  регулируется правилами, утвержденными приказом главного врача Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детская стоматологическая поликлиника№4».

2. 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;
* информацию  о  перечне  платных  медицинских услуг и порядке их оказания;

3. Правила  внутреннего  распорядка **обязательны**  для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике.

4.  Правила  внутреннего  распорядка для  пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (в справочном окне регистратуры), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в организации на видном  месте.

1. **Прядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. В  целях профилактики заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане  закрепляются за организациями здравоохранения  по  месту  постоянного  жительства.

2.2. Медицинская помощь населению  осуществляется по территориальному принципу непосредственно в поликлинике. Для получения информации о приеме специалистов можно узнать по телефону регистратуры **417-22-88** (отделение на ул.Зайцева,д.7, кор.2), **417-33-27** (отделение на ул. Маршала Говорова, 15).

2.3.**При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении) и действующий страховой полис.** В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: ФИО (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о рождении), серия и номер паспорта, свидетельства о рождении, серия и номер страхового медицинского полиса.

**Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.**

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором.

**Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством!**

2.4.  Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в поликлинике осуществляется при их  непосредственном обращении в поликлинику, через официальный портал записи на прием к врачу Комитета по здравоохранению Администрации СПб (gorzdrav.spb.ru).

2.5.  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, пациент может получить в  справочном в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных  в холле учреждения.

2.6. В день приема перед посещением врача пациент обязан получить статистический талон  в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта, свидетельства о рождении) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или мед.сестре.

2.7. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется путем вызова скорой медицинской помощи.

1. **Права и обязанности пациентов**

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

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

* уважительное  и  гуманное  отношение  со  стороны   медицинских работников и других лиц,   участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и 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 способами и средствами;
* перевод  к  другому  лечащему  врачу  с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) **при согласии другого врача**;
* обжалование    поставленного   диагноза,  применяемых   методов обследования и лечения;
* добровольное  информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от  оказания  (прекращение)  медицинской  помощи, от госпитализации, за    исключением    случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение    с    жалобой   к  должностным  лицам   учреждения здравоохранения,  в  котором  ему  оказывается медицинская 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 учреждения;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* представлять  лицу,  оказывающему медицинскую помощь, известную ему  достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях  к  применению  лекарственных  средств,   ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания;
* сотрудничать  с  врачом  на  всех  этапах  оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано входить на отделения поликлиники в сменной обуви  или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* при проведении медицинского вмешательства надевать бахилы, выдаваемые медицинским работником учреждения;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях согласно ФЗ №87 «Об ограничении курения табака».
1. **Прядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой**

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

4.1. В   случае   конфликтных  ситуаций  пациент (его законный представитель)  имеет   право непосредственно обратиться  в  администрацию  поликлиники или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.  Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. 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 компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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 администрации 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.

1. **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 иными должностными лицами организации здравоохранения. 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  недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении  пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. 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.**

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

6.2. В  случае    заболевания  учащихся,  студентов   средних, специальных  и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

1. **График работы поликлиники и ее должностных лиц**

7.1. График  работы  поликлиники и ее должностных лиц    определяется   правилами  внутреннего  трудового   распорядка поликлиники  с  учетом  ограничений,  установленных Трудовым  кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим  работы поликлиники 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.

7.3. Индивидуальные    нормы   нагрузки  персонала (график   работы)   устанавливаются главным врачом  в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График  и режим  работы  утверждаются  главным врачом.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные  часы  приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на стенде рядом с регистратурой.

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

8.1. Перечень    платных  видов  медицинской  помощи  и   услуг, оказываемых населению а  также  порядок  и  условия  их   предоставления населению  определяются Положением об оказании платных услуг СПб ГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника №4», распоряжением Комитета по здравоохранению правительства Санкт-Петербурга от 4 апреля 2005 г. № 112-р «О порядке предоставления платных медицинских услуг», а так же законодательством Российской Федерации.

8.2. Стоимость  платных  медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация  о  платных  видах  медицинской  помощи и услуг, оказываемых населению поликлиникой, а  также  порядок  и условия их предоставления населению размещены  на  информационных  стендах, сайте поликлиники.

8.4. Учреждение обязано  обеспечить   граждан доступной  и  достоверной  информацией  о   перечне платных  медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

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

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

**Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским  законодательством**