Правила внутреннего распорядка для пациентов

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) государственного автономного учреждения здравоохранения саратовской области «Балаковская стоматологическая поликлиника» (ГАУЗ СО «Балаковская СП») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГАУЗ СО «Балаковская СП», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ГАУЗ СО «Балаковская СП».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ГАУЗ СО «Балаковская СП», распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ГАУЗ СО «Балаковская СП»;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

- график работы ГАУЗ СО «Балаковская СП» и ее должностных лиц;

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте на стенде и официальном сайте ГАУЗ СО «Балаковская СП».

**2. Порядок обращения пациентов в ГАУЗ СО «Балаковская СП»**

2.1. В ГАУЗ СО «Балаковская СП» медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00, в субботу с 8-00 до 13-00; воскресенье, праздничные дни - с 9.00 до 14.00 дежурным ЛПО.

2.2. При оказании гражданам стоматологической помощи в ГАУЗ СО «Балаковская СП» предоставляется:

- возможность выбора пациентом врача;

- возможность записи на прием к врачу. Запись производится в регистратуре учреждения при личном обращении пациента через информационную систему «Электронная регистратура» или самозапись через Интернет;

- определение объема диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента лечащим врачом;

- направление пациентов, требующих круглосуточного наблюдения, на госпитализацию лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями;

2.3. Стоматологическая помощь оказывается при предоставлении следующих документов:

- паспорт;

- свидетельство о рождении ребенка (детский прием);

- полис ОМС (детям со дня рождения до дня государственной регистрации рождения медицинская помощь предоставляется при предъявлении полиса ОМС матери или других законных представителей);

- результат флюорографии;

2.4. При первичном обращении пациенту необходимо заполнить заявление для регистрации в базе данных и согласие на обработку персональных данных в автоматизированной информационной системе «Электронная регистратура».

2.5. Срок ожидания приема врачей-специалистов при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет не более 14 календарных дней с момента обращения.

2.6. В случае неотложной помощи пациент получает «Талон на срочный прием» в регистратуре, сформированный МИС. Срок ожидания составляет не более 2 часов с момента обращения.

2.7. В регистратуре ГАУЗ СО «Балаковская СП» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством. Медицинская карта пациента является собственностью ГАУЗ СО «Балаковская СП» и хранится в регистратуре. На руки пациенту она не выдается, а переносится в кабинеты сотрудником регистратуры.

2.8. Информацию о времени приема врачей, времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГАУЗ СО «Балаковская СП», а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте ГАУЗ СО «Балаковская СП».

2.9. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

**3. Права и обязанности пациентов**

         Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании 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 учреждения здравоохранения (его 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 (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ГАУЗ СО «Балаковская СП», 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;

Застрахованные лица имеют право на:

- бесплатное оказание им медицинской помощи медицинскими организациями при наступлении страхового случая:

а) на всей территории Российской Федерации в объеме, установленном базовой программой обязательного медицинского страхования;

б) на территории субъекта Российской Федерации, в котором выдан полис обязательного медицинского страхования, в объеме, установленном территориальной программой обязательного медицинского страхования;

- выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;

- замену страховой медицинской организации один раз в течение календарного года не позднее 1 ноября либо чаще в случае изменения места жительства или прекращения действия договора о финансовом обеспечении обязательного медицинского страхования в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;

- выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством РФ;

- выбор врача в соответствии с законодательством РФ;

- получение от территориального фонда, страховой медицинской организации и медицинских организаций достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;

- защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;

- возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

3.2. Пациент обязан:

- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;

- уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;

- осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;

- соблюдать режим работы ГАУЗ СО «Балаковская СП»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ГАУЗ СО «Балаковская СП» для пациентов;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

- 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;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

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

**ГАУЗ СО «Балаковская СП»**

         Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», 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 ГАУЗ СО «Балаковская СП» 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 журнал обращений граждан. 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 журнале обращений граждан. 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 ГАУЗ СО «Балаковская СП», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ГАУЗ СО «Балаковская СП», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. График работы ГАУЗ СО «Балаковская СП» и ее должностных лиц**

5.1. График работы ГАУЗ СО «Балаковская СП» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Режим работы ГАУЗ СО «Балаковская СП» 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.

5.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

5.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и официальном сайте ГАУЗ СО «Балаковская СП».

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

6.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг населению государственным автономным учреждением здравоохранения Саратовской области «Балаковскаястоматологическая поликлиника».

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

6.3. Вся информация о порядке предоставлении платных медицинских услуг находится на стенде в холле поликлиники и официальном сайте медицинской ГАУЗ СО «Балаковская СП».