**Правила внутреннего распорядка для пациентов ЛОГП «Киришская СП»**

**Общие положения**

   Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - "Правила") являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время нахождения в медицинской организации – ЛОГП «Киришская СП» (далее – «стоматологическая поликлиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и стоматологической поликлиникой.

   Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую поликлинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

  ЛОГП «Киришская СП» оказывает медицинские стоматологические услуги согласно действующей лицензии:

        - гигиенические стоматологические;

        - терапевтические стоматологические, в том числе пародонтологические;

        -  хирургические стоматологические;

        -  по детской стоматологии;

        -  ортопедические  стоматологические;

        -  ортодонтические.

На дому оказывается  хирургическая помощь (удаление зубов) лежачим пациентам и пациентам  с ограниченными двигательными возможностями.

При возникновении сложных диагностических и клинических ситуаций пациенты могут быть направлены лечащим врачом в стоматологическое отделение  и  отделение челюстно-лицевой хирургии Ленинградской областной клинической больницы.

Режим работы поликлиники по рабочим дням с 7 до 21 часа, в субботние и праздничные дни – дежурный прием по оказанию неотложной помощи пациентам с острой болью – с 9 до 13 часов.

**ЛОГП «Киришская СП»:**

 - организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с требованиями МЗ РФ, Комитета по здравоохранению при правительстве Ленинградской области, ЛОФОМС, предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с клиническими рекомендациями, в объеме стандартов и порядков, утвержденных  к применению на территории РФ;

- использует стоматологические материалы и медикаменты, инструментарий и оборудование, имеющие сертификаты соответствия требованиям к применению на территории РФ;

-  организация оказания первичной медико-санитарной  стоматологической помощи соответствует санитарно-противоэпидемическим  требованиям  и  правилам инфекционной безопасности, утвержденным в РФ.

Применяемые при лечении и обследовании методы диагностики, материалы и медикаменты используются в строгом соответствии с медицинскими показаниями и объективным состоянием пациента на момент оказания стоматологической помощи с его добровольного информированного согласия.

ЛОГП «Киришская СП» обеспечивает организацию лечебно-диагностического процесса и соблюдение прав пациента согласно ФЗ  № 323 от 21ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», утвержденными  в РФ Порядками оказания стоматологической помощи взрослому и детскому населению.

Пациент имеет право выбора лечащего врача. Лечащий врач выбирается пациентом  с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач, заместитель главного врача по медицинской части или заведующий отделением содействуют выбору пациентом другого лечащего врача.

**При первичном обращении** (первый раз в календарном году) пациенту (законному представителю в случае детей до 15 лет) до начала приема предлагается ознакомиться с **«Информационным листом первичного посещения»** и указать сведения, содержащиеся в Анкете здоровья. Вопросы анкеты, ответ на которые вызывают затруднение у пациента, обсуждаются вместе с лечащим врачом.

Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач. Лечащий врач перед началом проведения лечебных манипуляций обязан информировать пациента в понятной для него форме о целях и методах  лечения, связанных с ними рисками, плане лечения, ожидаемых результатах, альтернативных способах лечения, прогнозе здоровья зубочелюстной системы после выполненных в полном объеме лечебных мероприятий, а также об ориентировочной стоимости лечения в случае оказания платных услуг.

Необходимым предварительным условием медицинского обследования и вмешательства является дача **информированного добровольного согласия**пациентом или его законным  представителем на проведение медицинского стоматологического  обследования и лечения. Лечащий врач своевременно информирует пациента о необходимости проведения дополнительного обследования, об изменении и причинах изменения плана лечения, а также своевременно предупреждает пациента обо всех объективных и не планируемых причинах возможного снижения качества оказываемой услуги, о невозможности достижения желаемого результата, если в ходе лечения возникли объективные или непредвиденные трудности.

**Правила оказания услуг по полису обязательного медицинского страхования (ОМС)**

-  для получения медицинской помощи по полису ОМС необходимо предъявление в регистратуре поликлиники следующих документов:

* жителям Ленинградской области  -  паспорт гражданина РФ (для детей до 14 лет - свидетельства о рождении) и действующий страховой  полис  ОМС;
* жителям  других территорий  РФ -  паспорт гражданина РФ (свидетельство о рождении  для  детей до 14 лет), действующий   страховой полис  ОМС, СНИЛС;
* для иностранных граждан, имеющих вид на жительство в РФ, – действующий  страховой полис ОМС и  вид на жительство иностранного гражданина;

- помощь по поводу острой боли и хирургическая плановая помощь оказываются в день обращения по талонам, которые выдаются в регистратуре поликлиники  на текущий день или по телефонам  5-33-03 и  2-10-56;  неотложная помощь в экстренных ситуациях оказывается незамедлительно;

- плановая стоматологическая помощь оказывается по талонам предварительной записи на аналогичный день следующей недели по многоканальному телефону 5-33-03, на сайте поликлиники stoma.pro и через терминал самозаписи в фойе поликлиники;

- после первичного посещения лечащий врач, за исключением дежурного и хирургического приемов, назначает пациенту дату и  время повторных визитов до полной санации полости рта;

- ортодонтическая помощь в поликлинике  оказывается детям до 18 лет; ортодонтическое лечение на брекет-системах  не входит   в ТПГГ в системе ОМС и  является платным;

- запись на плановые операции по пародонтологическим и хирургическим показаниям осуществляет лечащий врач в кабинете;

- объем оказываемой помощи по полису ОМС определен гарантиями Территориальной программы оказания бесплатной медицинской помощи населению в системе ОМС; информация о перечне  услуг и  лекарственных препаратов и медицинских изделий, необходимых для оказания стоматологической медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатной медицинской помощи в Ленинградской области в системе ОМС, находится на информационных стендах поликлиники и на сайте stoma.pro;

-  при желании пациента получить услугу с применением технологий лечения сверх  программы  в системе ОМС, лечащий врач после согласования с пациентом стоимости услуги, заключает с пациентом соответствующий договор.

**Правила оказания услуг по системе добровольного  медицинского страхования (ДМС)**

- прием пациентов  на плановое лечение по полисам ДМС осуществляется по предварительной записи в регистратуре поликлиники в будние дни с 8 до 20 час при предъявлении оригинала страхового полиса ДМС и паспорта или через диспетчера страховой компании;

- оказание помощи по экстренным показаниям по полису ДМС  производится дежурным врачом в день обращения;

-  при получении стоматологической помощи по полису ДМС застрахованный обязан  быть ознакомлен у должностного лица по месту работы или страхования с объемом гарантированной помощи. Поликлиника оказывает стоматологические услуги в системе ДМС строго в соответствии с заявленными программами страхования.

**Правила оказания услуг при платном лечении**

- платное  стоматологическое лечение в ЛОГП «Киришская СП» осуществляется при желании пациента лечиться платно, а также при оказании услуг, не входящих в  программы страхования;

- предварительная запись на  плановый платный прием производится в регистратуре поликлиники в будние дни с 8 до 20 час или по телефону 2-10-56;

- лечащий врач после первичного осмотра и обследования  до начала врачебных манипуляций информирует пациента о заболевании, возможном основном и альтернативном  плане лечения и его ориентировочной стоимости. Лечение   врач начинает только после окончательного согласования с пациентом плана, стоимости лечения, получения письменного информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и заключения Договора возмездного оказания стоматологических услуг.

- оплата услуги пациентом производится в кассе поликлиники  в день обращения  после  окончания лечения;

- любые  изменения плана  и стоимости лечения согласовываются лечащим врачом с пациентом,   и только с его согласия проводится дальнейшее лечение;

- при  расторжении договора по инициативе пациента и при отсутствии обоснованных претензий к ЛОГП «Киришская СП»,  он обязан оплатить оказанные услуги.

С правилами оказания платных услуг в поликлинике,  прейскурантом, гарантийными обязательствами  можно  ознакомиться на стойках информации для пациентов в фойе  поликлиники и на сайте stoma.pro.

**Правила оказания услуг при зубопротезировании**

- оказание ортопедической помощи по зубопротезированию   в ЛОГП «Киришская СП» (кабинет № 30, 3 этаж)  производится  по обращаемости, за исключением льготной категории граждан; возможна предварительная запись на консультацию к врачам-стоматологам-ортопедам по телефону 2-49-11;

- зубопротезирование льготных категорий граждан осуществляется по вызову на прием (по телефону или почтовой открыткой) согласно  существующей очередности или по обращаемости на основании действующего сертификата на изготовление (ремонт) зубных протезов;

- при обращении с целью консультации, на этапах подготовки к протезированию,  пациент перед визитом к врачу-стоматологу-ортопеду  обязан заказать амбулаторную карту в регистратуре поликлиники.

**ЛОГП «Киришская СП»**  **имеет право:**

* отказаться от выполнения медицинской услуги, если пациент настаивает на проведении лечения, не предусмотренного утвержденными в РФ клиническими рекомендациями, методиками, технологиями, стандартами и, возможно, влекущими нежелательные последствия для  пациента;
* отказать пациенту в плановом лечении в следующих случаях:

           - при наличии в момент визита к врачу ОРЗ, герпетических высыпаний на лице и в полости рта, а также при недавно перенесенных заболеваниях, которые могут привести в момент лечения к непредвиденным осложнениям;

           - при нарушении Правил внутреннего распорядка, с которыми пациент обязан ознакомиться до начала лечения;

           - при проявлении хулиганских действий со стороны пациента;

           - при появлении в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

* переназначить опоздавшего на прием пациента на любой другой день при наличии у врача свободного времени;
* переназначить пациента на другой удобный обеим сторонам день в случае болезни врача, длительного отключения электро-, водоснабжения или возникновения других чрезвычайных ситуаций, не зависящих от волеизъявления сторон;
* не несет ответственности за возникновение осложнений, побочных реакций, ухудшение первоначально достигнутого результата при отказе пациента от необходимых для уточнения диагноза или контроля результата лечения исследований;
* не несет ответственности за возникновение патологических реакций, ранее не регистрируемых у пациента на те или иные препараты и материалы, но предпримет все имеющиеся в распоряжении меры для их предупреждения или смягчения отрицательного результата.

**Пациент имеет право на:**

* бесплатную медицинскую помощь в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатной медицинской помощи в Ленинградской области в системе ОМС, а также на получение платных медицинских услуг, в том числе по ДМС;
* на предоставление полной и достоверной информации об условиях оказания стоматологических услуг, информации о безопасности используемого оборудования, технологий, материалов, сведений о квалификации специалистов – непосредственных исполнителях услуг;
* выбор врача с учетом его согласия;
* получение консультаций врачей-специалистов;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
* получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

**При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг пациент имеет право на:**

-  переделку выполненных работ за счет поликлиники;

-  исполнения услуги другим специалистом;

- проведение  дополнительных стоматологических услуг за счет поликлиники, если это предусмотрено методикой выбранного лечения;

- письменное заключение врачебной комиссии по экспертизе качества об оказанной стоматологической услуге.

        В случае возникновения претензий пациент может обратиться к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу поликлиники, а при неудовлетворении претензий после обращения к администрации ЛОГП «Киришская СП»   пациент вправе решить вопрос в судебном порядке.

        При возникновении претензий в случае получения медицинской помощи по системе ОМС, не разрешенных в административном порядке в поликлинике, пациент имеет право обратиться в страховую медицинскую организацию.

В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право обратиться в ЛОГП «Киришская СП»  с устной или письменной жалобой лично, направить почтой, воспользоваться электронным адресом поликлиники [kirishi@stoma.pro](mailto:kirishi@stoma.pro) или обратиться в группе «Киришская стоматологическая поликлиника» в социальной сети «ВКонтакте». Все письменные претензии к качеству лечения и организации обслуживания оформляются  на имя главного врача ЛОГП «Киришская СП» с указанием паспортных данных пациента. Ответ дается администрацией поликлиники в течение 10 рабочих  дней по указанному в претензии адресу. С порядком рассмотрения жалоб пациентов можно ознакомиться на информационных стендах  поликлиники и на сайте stoma.pro.

ЛОГП «Киришская СП»  гарантирует соблюдение всех прав пациента в соответствии ФЗ № 323 от 21.11.11 «Об основах охраны здоровья граждан».

**Пациент обязан:**

- соблюдать Правила внутреннего распорядка работы  ЛОГП «Киришская СП», тишину, чистоту и порядок;

- предоставлять достоверную информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для качественного планирования и оказания стоматологической услуги;

- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;

-   выполнять требования и предписания лечащего врача;

-  сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, в процессе лечения извещать врача обо всех изменениях в состоянии здоровья, принимаемых лекарственных препаратах;

-  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;

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

-   бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов;

- своевременно является на прием, при невозможности явиться в срок, предупреждать регистратора (информация принимается круглосуточно) не позднее, чем за 24 часа до начала приема.

**В помещениях стоматологической поликлиники** **запрещается**:

-   курение в здании  и помещениях поликлиники;

- распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

-  появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

                При посещении поликлиники пациент обязан оставить верхнюю одежду в гардеробе, заменить уличную обувь на комнатную или надеть на  уличную обувь бахилы.

                В гардероб принимается верхняя одежда у непосредственно идущих на прием к врачу пациентов. У детей и инвалидов может быть только один сопровождающий, так как гардероб рассчитан на определенное число посещений в смену.

       При утере гардеробного номера, пациент ожидает завершения рабочего дня гардероба.

             Сумки и другие  вещи, кроме одежды и головных уборов на хранение не принимаются.

            Нарушение Правил внутреннего распорядка, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.