**1. Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными Приказом главного врача ГБУЗ «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (далее ГБУЗ «ТОКСП») № 01/2 от 11.01.2016 года.

1.2. 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ГБУЗ «ТОКСП».

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в холле поликлиники на информационном стенде и на официальном сайте медицинской организации.

**2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Поликлиника оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования, добровольного медицинского страхования и за счет личных средств граждан.

2.2. Скорая медицинская помощь населению на дому осуществляется по территориальному принципу пациентам, утратившим способность к самостоятельному передвижению с хирургической патологией.

2.3. Запись на прием к специалистам поликлиники производится:

* при личном обращении в регистратуру,
* по телефону,
* через инфомат,
* Wеb-портал пациента,
* единый портал государственных услуг,
* единый Саll-центр,
* портал государственных услуг Тамбовской области.

При первичном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий полис медицинского страхования и СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удовлетворяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер СНИЛС.

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.

Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о правилах вызова врача на дом, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения администрацией поликлиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холлах и на сайте ГБУЗ «ТОКСП».

2.5. Не рекомендуется посещать поликлинику в состоянии наркотического и алкогольного опьянения.

**3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ф3 «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;
* 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 ГБУЗ «ТОКСП» 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 главного врача ГБУЗ «ТОКСП» 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 стоматологической помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с жалобой к должностным лицам ГБУЗ «ТОКСП», 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;
* получение копии личной медицинской карты стоматологического больного;

3.2.  Порядок проведения фото/видеосъёмки в ГБУЗ «ТОКСП» пациентом (законными представителями пациента)

* фото/видеосъёмка пациентом (законными представителями пациента) в ГБУЗ «ТОКСП» может быть осуществлена только по согласованию с руководством поликлиники;
* фото/видеосъёмка пациентом (законными представителями пациента) в медицинском учреждении может быть осуществлена только при соблюдении требований законодательства об охране здоровья граждан, законодательства о персональных данных, установленных законодательством требований к охране изображения гражданина, настоящих Правил и иных установленных требований;
* обязательным условием для осуществления фото/видеосъёмки пациентом (законными представителями пациента) является контроль её осуществления руководством поликлиники;
* в случае отсутствия возможности соблюдения указанных в п. 2 и 3 требований и условий проведение фото/видеосъёмки в ГБУЗ «ТОКСП» пациентом (законными представителями пациента) не допускается.

3.3 Пациент обязан:

* соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
* бережно относиться к имуществу ГБУЗ «ТОКСП»;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
* уважительно относиться 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, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* выполнять медицинские предписания лечащего врача;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (входить в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* бахилы можно получить в регистратуре при записи на прием к врачу в режимные(хирургические) кабинеты;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
* являться на прием к врачу заблаговременно (за 10-15 минут до назначенного времени); в случае опоздания на срок более 10 минут от назначенного времени, врач вправе перенести оказание стоматологической услуги на другое время/день.

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

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

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ГБУЗ «ТОКСП» согласно графику приема граждан или обратиться к администрации поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией ГБУЗ «ТОКСП».

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 которое направляется 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 должен быть направлен ответ, 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.

**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 иными должностными лицами ГБУЗ «ТОКСП». 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.

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. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в ГБУЗ «ТОКСП» 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. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма 095-у - для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра в день обращения и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.