ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Опубликовано: 27.03.2018 11:31

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Стоматологическая поликлиника г.Горячий Ключ» министерства здравоохранения Краснодарского края являются организационно-правовым документом регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Стоматологическая поликлиника г.Горячий Ключ» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - Поликлиника).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача Поликлиники и в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Поликлинику. Правила распространяются на все структурные подразделения Поликлиники. При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Настоящие Правила включают:

-порядок обращения пациентов в Поликлинику и оказания медицинской помощи;

-правила поведения пациентов и посетителей на территории Поликлиники, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;

-порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;

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

-режим и график работы Поликлиники и ее должностных лиц;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Поликлиникой;

-информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

-ответственность за нарушение Правил.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках регистратур в холле Поликлиники

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

Поликлиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь непосредственно в Поликлинике.

Первичная медико-санитарная помощь может оказываться в Поликлинике:

-застрахованным гражданам в системе обязательного медицинского страхования, прикрепленным к Поликлинике, в виде бесплатной медицинской помощи по действующему полису обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Краснодарском крае (далее - Территориальная программа ОМС).

-в качестве платной медицинской помощи за счет средств граждан и организаций.

**Организация предварительной записи**на прием, консультацию, обследование к врачам Поликлиники **пациентов**осуществляется:

**-при непосредственном личном обращении в регистратуру Поликлиники;**

-по каналам записи: на сайте [http://kuban-online.ru/](http://www.kuban-onlain/) , на нашем сайте: <http://www.stomatologgk.ru/>.

- по телефону регистратуры: (86159) 4 50 53

Время на первичный прием в плановой форме пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных медицинским регистратором и (или) из имеющихся в сети «Интернет».

При записи на оказание медицинской помощи в плановой форме возможно наличие срока ожидания.

Предельный срок ожидания приема врачей-стоматологов и проведения диагностических, инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет - **не более 10 рабочих дней**с момента обращения.

Оставшиеся от предварительной записи и записи через сеть «Интернет» талоны на лечение и удаление зубов пациентам в возрасте 18 лет и старше на текущий будний день производится в окне регистратуры Поликлиники: в **7.30**и **14.00**.

При первичном обращении в регистратуру Поликлиники для получения медицинской помощи необходимо иметь при себе:

-документ, удостоверяющий личность (паспорт);

-действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС) с отметкой о прикреплении к Поликлинике.

При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис ОМС.

Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Родители и (или) иные законные представители обязаны представить действующий полис ОМС ребенка и документ, удостоверяющий их личность (паспорт) с соответствующей отметкой о родстве с ребенком.

В регистратуре Поликлиники при первичном обращении пациента оформляется первичная медицинская документация (учетная форма № 043/у «Медицинская карта стоматологического больного» или электронная медицинская карта, далее - Медицинская карта), которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

В Медицинскую карту вносятся следующие сведения о пациенте:

-фамилия, имя, отчество (полностью);

-пол;

-дата рождения (число, месяц, год);

-адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации);

-серия и номер паспорта;

-номер действующего полиса ОМС;

-место работы, профессия.

Медицинская карта является собственностью Поликлиники и должна храниться в картотеке регистратуры в течение 5 лет со дня последнего обращения в Поликлинику. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником.

Не допускается самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с руководством Поликлиники, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Самовольное изъятие медицинской карты подпадает под административное правонарушение по статье 19.1 КоАП «Самоуправство» и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом-стоматологом Поликлиники.

Пациенту необходимо явиться в Поликлинику **не менее чем за 10 минут**до указанного в талоне на посещение врача времени и обратиться в регистратуру для оформления и получения необходимых медицинских документов: Медицинской карты и талона амбулаторного пациента («стоматология») учетной формы №025зуб/у-04 (далее - талон амбулаторного пациента).

В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратуру удобным для него способом не менее чем **за 2 часа**. Неявка на приём в назначенный день и время считается нарушением режима.

Пациент ожидает время приема в холле Поликлиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, заведующий структурным отделением предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

В случае опоздания пациента на прием **более чем на 15 минут**, лечащий врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

При задержке планового приема врачом **более чем на 15 минут**по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

Пациенты с «острой» зубной болью могут обратиться в Поликлинику независимо от места проживания и получить медицинскую помощь в день обращения.

Пациент с «острой» зубной болью может быть направлен к врачу-стоматологу, который производит осмотр, направляет на необходимое диагностическое обследование и оказывает необходимый объем медицинской помощи для снятия болевого симптома, предельный срок ожидания составляет **не более 2 часов**после обращения в Поликлинику. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на прием к лечащему врачу в плановой форме. В случае наличия свободных талонов пациент с «острой» зубной болью может быть сразу направлен к врачу-стоматологу отделения терапевтической или хирургической стоматологии.

При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Поликлиники, к которому он обратился.

Информацию о графике приема врачей-специалистов, предварительной записи на прием, времени и месте приема населения главным врачом, его заместителем по медицинской части и заведующими структурными отделениями посетители Поликлиники могут получить:

-в окне регистратуры в устной форме:

-наглядно с помощью постоянно действующих информационных стендов (стоек, табло), расположенных в холле Поликлиники, а также на официальном сайте <http://www.stomatologgk.ru/> в глобальной информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Врач-стоматолог соответствующего профиля является лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту, в период его наблюдения и лечения в Поликлинике.

Лечащий врач:

-организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;

-может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Поликлиники от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо Поликлиники должно организовать замену лечащего врача.

Рекомендации врачей-консультантов Поликлиники реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи и неотъемлемой частью Медицинской карты.

Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам: врач-отоларинголог, врач-невролог, врач-аллерголог и др.).

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ПОЛИКЛИНИКИ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ.**

**Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».**

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

-уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работникови 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 Поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-облегчение 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 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 Поликлиники, 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-получение в доступной 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;

**Пациенты обязаны**:

-заботиться о сохранении своего здоровья;

-представлять медицинскому работнику Поликлиники, 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 лечащего врача;

-сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-соблюдать режим лечения и настоящие Правила.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

-проносить в помещения Поликлиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

-иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

-находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации Поликлиники;

-употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

-нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Поликлиники);

-играть в азартные игры в помещениях и на территории Поликлиники;

-оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещений Поликлиники документы, полученные для ознакомления;

-изымать какие-либо документы из Медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

-размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;

-выполнять в помещениях Поликлиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Поликлиники в иных коммерческих целях;

-нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Поликлиники в верхней одежде и грязной обуви;

-оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Поликлиники;

-пользоваться служебным телефоном;

-являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Поликлиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;

-посещать Поликлинику с домашними животными;

-производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Поликлиники;

-выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;

-пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-портить мебель и предметы интерьера.

Пациенты и посетители на территории и в помещениях Поликлиники обязаны:

-соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;

-проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;

-не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Поликлиники;

-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;

-соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;

-посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;

-бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Поликлиники;

-соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость, при входе в Поликлинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

-при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;

-соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

**ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Поликлиники.

Информация 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 поведенного лечения и возможных осложнениях.

Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

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 (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его Медицинской карте. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 10 дней со дня поступления в Поликлинику личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

Информация, содержащаяся в Медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

**ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ ПЕРВИЧНОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.**

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

Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Выписка из медицинской документации выдается по личному заявлению пациента в срок, не превышающий **3**рабочих дней с момента подачи заявления и окончания медицинских мероприятий.

Порядок выдачи листков нетрудоспособности утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06. 2011 № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности» с дальнейшими изменениями.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются:

-листок нетрудоспособности (форма бланка листка нетрудоспособности утверждена приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2011 N 347н);

-справка о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища о болезни, карантине и прочих причинах отсутствия ребенка, посещающего школу, детское дошкольное учреждение учетной формы №095/у (далее - справка формы №095/у) - в случае заболевания (травмы или иного состояния), связанного с временной нетрудоспособностью учащихся образовательных учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждений послевузовского профессионального образования.

Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из Медицинских карт выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в Медицинской карте пациента, обосновывающей временное освобождение от работы (или учебы).

За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (или справки формы № 095у) лечащие врачи Поликлиники, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

**РЕЖИМ И ГРАФИК РАБОТЫ ПОЛИКЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.**

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

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.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзным комитетом Поликлиники. График и режим работы утверждаются главным врачом Поликлиники.

Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется главным врачом, его заместителем по медицинской части в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на постоянных информационных стендах рядом с регистратурой.

Прием пациентов в Поликлинике проводится в две смены.

Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

График работы по будним дням: 8.00-13.00 – 1 смена, 14.00-20.30 – 2 смена.

Суббота — 9.00-13.00

Выходной день – воскресенье.

Режим работы кабинета неотложной стоматологической помощи при «острой» зубной боли: в будние дни - 21.00-06.00, в выходные и праздничные дни - круглосуточно, с технологическими перерывами для осуществления проветривания, влажной уборки, кварцевания с 14.00 до 14.30, с 20.00 до 20.30.

Оставшиеся от предварительной записи и записи через сеть «Интернет» талоны на лечение и удаление зубов пациентам в возрасте 18 лет и старше на текущий будний день производится в окне регистратуры Поликлиники: в**7.30**и **14.00**.

Прием пациентов главным врачом или его заместителем по медицинской части осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в окне регистратуры, на постоянно действующем стенде рядом с регистратурой и на официальном сайте Поликлиники.

**Режим приема главного врача**:

Вторник:10.00– 12.00
Четверг: 10.00 – 12.00

Пятница: 10.00 – 12.00

**Режим приема заместителя главного врача по медицинской части**:

Ежедневно по будням с 12.00 до 15.00

Записаться на прием можно предварительно по телефону: **4 50 52**

**ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ (ИЛИ ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) И ПОЛИКЛИНИКОЙ.**

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

В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или заместителю главного врача по медицинской части, а также к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Поликлиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания стоматологических услуг решаются Врачебной Комиссией Поликлиники.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может обращаться непосредственно к главному врачу Поликлиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

Письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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.

**ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ.**

Платные медицинские услуги, оказываемые населению, а также порядок и условия их предоставления населению установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг, а также «Положением об организации предоставления платных медицинских услуг в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Горячий Ключ»министерства здравоохранения Краснодарского края

Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом Поликлиники.

Поликлиника обязана обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

Платные медицинские услуги в Поликлинике оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

-при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы ОМС;

Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Поликлиника) не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

Пациент, пользующейся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Поликлиникой) оформляются Договором на предоставление платных медицинских услуг (далее – Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Поликлинике, второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Поликлинике, второй - у пациента, третий - у заказчика.

При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Поликлиники, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» Поликлиники, с которым пациент (заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора.

Порядок определения цен (тарифов) на платные медицинские услуги, предоставляемые в Поликлинике, являющейся государственным бюджетным учреждением здравоохранения, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Поликлиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Поликлиники.

Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

Расчеты с гражданами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов и выдачей кассового чека.

Датой оплаты медицинской услуги считается дата поступления наличных денежных средств пациента (заказчика) в кассу Поликлиники или на расчетный счет Поликлиники, указанный в Договоре.

Оплата любых платных медицинских услуг без оформления в кассах Поликлиники категорически запрещена! Оплата любых платных медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы ОМС.

**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.**

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Поликлиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.