**1. Общие положения**
Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом  ГБУЗ РК РСЦ, разработаны в соответствии с  Федеральным законом от 21.11.2011 г. No323 ФЗ «Об  основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 No2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012  No1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
Права и обязанности пациента, правила поведения в ГБУЗ "РСЦ" распространяются на всех пациентов и посетителей ГБУЗ РК «Республиканский стоматологический центр», обращающихся за медицинской помощью.
Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обязательны для персонала, пациентов и посетителей.
ГБУЗ РК РСЦ оказывает первичную, доврачебную, врачебную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях, оказывает бесплатную медицинскую помощь застрахованным в системе обязательного медицинского страхования в рамках программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью и территориальной программы государственных гарантий обеспечения граждан медицинской помощью, оказывает гражданам платные медицинские услуги на основании заключенных договоров в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 No1006 «Об утверждении правил предоставления медицинским и  организациями  платных  медицинских услуг» и порядком предоставления платных медицинских слуг пациентам в ГБУЗ РК РСЦ
Амбулаторно-поликлиническая стоматологическую помощь оказывается взрослому населению города Петрозаводска прикрепленному к ГБУЗ «Городская поликлиника №1»(филиал на ул.Свердлова д.20), ГБУЗ «Городская поликлиника №2», ГБУЗ «Госпиталь для ветеранов войн».
Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в поликлинике, является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, зубной врач, врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.
Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование челюстно-лицевой области и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.
Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (главным врачом, зам.гл.врача по медицинской части либо с заведующим отделением) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, должностное лицо (главный врач, зам.гл.врача по медицинской части либо заведующий отделением) должно организовать замену лечащего врача.
**2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:**
- Порядок обращения пациента в ГБУЗ РК РСЦ;
- Права и обязанности пациента ГБУЗ РК РСЦ;
- Порядок оказания медицинских услуг в ГБУЗ РК РСЦ;
- Порядок предоставления информации пациентам ГБУЗ РК РСЦ;
- Гарантии качества оказания медицинской помощи.
**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ**
Самозапись пациентов на плановое лечение зубов к врачам-специалистам осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети ''Интернет'' на порталах: https://reg.zdrav.10 и http://www.gosuslugi.ru. Обновление расписания приема врачей и доступность самозаписи осуществляется в будние дни в 17.00, при этом соблюдаются сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, согласно Постановлению Правительства Республики Карелия ''О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Карелия на 2019 год.''
Система записи на плановый приём к врачам-специалистам при самостоятельном обращении в регистратуру осуществляется в будние дни  с 08.00 до 20.00: выдаются невостребованные номерки на текущий день, ведется предварительная запись, по телефону запись организована для отдаленных районов Чалнинского сельского поселения, население которого обслуживается в ГБУЗ РК РСЦ, инвалидов, при этом соблюдаются сроки ожидания медицинской помощи, оказываемой в плановой форме, согласно Постановлению Правительства Республики Карелия ''О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Республике Карелия на 2019 год».
Согласно Территориальной программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи в Республике Карелия на 2019год, порядок организации амбулаторного приёма предусматривает:
- внеочередное оказание амбулаторной помощи без предварительной записи независимо от территориального принципа всем обратившимся по неотложным показаниям;
- наличие очередности при обращении пациентов в плановом порядке на приём к врачу, диагностические исследования, консультативный приём специалистов.
Во всех случаях при первом посещении ГБУЗ "РСЦ" пациент обязан предъявить в регистратуре страховой медицинский полис ОМС или ДМС (если пациент идёт на приём в рамках программ ОМС или ДМС) и документ, удостоверяющий личность.
В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер страхового медицинского полиса.
Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.
Медицинская карта на руки пациенту не выдаётся, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.
Стоматологическую помощь на дому могут получить лица, которые по состоянию здоровья не могут посетить медицинское учреждение. Запись для вызова врача, оказывающего стоматологическую помощь на дому осуществляет по телефону участковый терапевт ГБУЗ, где обслуживается пациент.
Номер телефона: 8-814-2 77-29-64 регистратура
Рентгенологические исследования пациентов проводятся только по направлениям лечащих врачей.
**ПРАВА ПАЦИЕНТА**
При обращении за медицинской стоматологической помощью и её получении пациент имеет право на:
- выбор врача с учётом согласия врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
-получение медицинских услуг по обязательному медицинскому страхованию, а также в рамках добровольного медицинского страхования и на возмездной основе;
-информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
-обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
-проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
-облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
-перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя поликлиники при согласии другого врача;
-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
-отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической 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;
-получение в доступной для пациента 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 по письменному заявлению копии медицинских документов.
**ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА:**
 При обращении за медицинской стоматологической помощью и её получении пациент обязан:
- соблюдать режим работы поликлиники;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- в указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. ***Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут.*** В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту вправе отказать в предоставлении плановой медицинской помощи.
- предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесённых заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
-соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
-подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
-подписать договор на оказание платных медицинских услуг (в случае оказания платных медицинских услуг);
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения, согласовать и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- приносить протезы для починки в чистом и сухом виде;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;
-уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с действующим законодательством;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- соблюдать режим работы ГБУЗ "РСЦ"
- соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ "РСЦ", установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАЦИЕНТА**
  Пациент несет ответственность в соответствии с действующим законодательством (административным, уголовным, гражданским):
- за нарушение этических норм и правил поведения в поликлинике;
- за оскорбление части и достоинства работников поликлиники;
- за распространение сведений, порочащих честь и достоинство медицинских работников;
- за порчу мебели, инвентаря и оборудования поликлиники - в размере стоимости испорченной вещи;
- за курение табака и распитие алкогольных напитков в поликлинике.
 Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом ГБУЗ РСЦ, от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ГБУЗ РК РСЦ:
а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам;
б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.
**ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**
  В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 025-у, согласие на обработку персональных данных.
 Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть документа «Информированное согласие на проведение стоматологического лечения». Лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.
 Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие на стоматологическое лечение, в поликлинике невозможно.
 Пациент ( его законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.
 При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.
 При отказе пациента или его законного представителя от медицинского вмешательства, необходимого для спасения жизни пациента, поликлиника имеет право обратиться в суд для защиты интересов такого лица.
 Перед началом лечения пациент (его законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
 В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
К категориям граждан, имеющих право внеочередного оказания медицинской помощи, относятся:
- ветераны Великой Отечественной войны (ст. 2 Федерального закона «О ветеранах»);
- ветераны боевых действий (ст. 3 Федерального закона «О ветеранах»);
- инвалиды Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий (ст. 14 Федерального закона «О ветеранах»);
- члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий (ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- граждане, указанные впунктах 1-4,6 части первой статьи 13 Закона Российской Федерации «О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС»;
- граждане Российской Федерации, подвергшиеся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне и получившие суммарную (накопленную) эффективную дозу облучения, превышающую 25 сЗв (бэр);
- граждане из числа указанных встатьях 2-6,12 Федерального закона «О социальной защите граждан Российской Федерации, подвергшихся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча»;
- Герои Социалистического Труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- реабилитированные лица;
- лица, пострадавшие от политических репрессий;
- лица, награжденные знаком «Почетный донор России»;
- лица, нуждающиеся в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- медицинские работники;
- беременные женщины;
- социальные работники при исполнении ими служебных обязанностей по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- спасатели профессиональных аварийно-спасательных служб, профессиональных аварийно-спасательных формирований, пострадавшие в ходе исполнения обязанностей, возложенных на них трудовым договором;
- иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации.
 При обращении граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях, сотрудники регистратуры по возможности организуют прием пациента врачом в момент обращения. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций лечащий врач организует их предоставление вне очереди, формируемой в поликлинике.
 Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.
  Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением.
  Основания для плановой госпитализации пациента определяются лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями, требующими госпитального режима, активной терапии и круглосуточного наблюдения врача.
  На плановую госпитализацию пациенты направляются после предварительного обследования.
  Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется, как по направлению лечащего врача, так и с привлечением сил и средств службы скорой медицинской помощи.
  Постановка в очередь ожидания бесплатного зубного протезирования (кроме расходов на оплату драгоценных металлов и металлокерамики, которые оплачиваются за счет личных средств граждан) осуществляется при предъявлении Направления выданного Центром социальной работы.
**ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**
  Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.
   Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
 Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.
   Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.
  С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.
  Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:
- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
- в целях осуществления уполномоченными федеральными органами исполнительной власти контроля за исполнением лицами, признанными больными наркоманией либо потребляющими наркотические средства или психотропные вещества без назначения врача либо новые потенциально опасные психоактивные вещества, возложенной на них при назначении административного наказания судом обязанности пройти лечение от наркомании, диагностику, профилактические мероприятия и (или) медицинскую реабилитацию;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
-  в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

**ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**
 ГБУЗ РСЦ при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:
 - безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в поликлинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (предполагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
**ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается заведующими отделениями, заместителем главного врача по медицинской части работе или главным врачом поликлиники.
На правоотношения между пациентом и поликлиникой распространяется действие Федерального закона «О защите прав потребителей».
Вся информация о работе поликлиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в регистратуре, в холлах здания поликлиники, на официальном сайте поликлиники -  stomatolog-ptz.ru