**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка  для пациентов (далее — Правила)  государственного автономного учреждения здравоохранения  «Детская клиническая стоматологическая поликлиника № 2» (ГАУЗ ДКСП № 2) (далее – медицинское учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и медицинского учреждения.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача медицинской организации и иными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в медицинское учреждение или его структурные подразделения, 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 Поликлинику;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским учреждением и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* режим работы медицинского учреждения, график работы должностных лиц учреждения;
* информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (информационном стенде), а также на официальном сайте ГАУЗ ДКСП №2.

**2. Порядок обращения пациента в медицинское учреждение**

2.1. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру медицинского учреждения. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис при лечении в системе обязательного медицинского страхования (ОМС), договор страховой компании при лечении в системе добровольного медицинского страхования (ДМС). Медицинская помощь по экстренным и неотложным показаниям может оказываться без предъявления указанных документов.

В регистратуре медицинского 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 регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, место рождения, серия и номер страхового медицинского полиса, номер телефона.

Медицинская карта пациента является собственностью медицинского учреждения и хранится в регистратуре 5 лет, затем в архиве.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет лечащего врача медицинским регистратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинского учреждения без согласования с администрацией медицинского учреждения.

2.2. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в медицинском учреждении осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру, по телефону, через сеть «Интернет».

2.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле медицинского учреждения, а также на официальном сайте  ГАУЗ  ДКСП № 2.

2.4. В день приема перед посещением врача пациент обязан обратиться в регистратуру за 15 минут до начала приема с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса для оформления документации. На повторное посещение  талон выписывается непосредственно на приеме врача.

2.5. Время ожидания приема врача пациентом, как правило, не должно превышать 15 минут. При задержке приема по уважительной причине свыше 15 минут врач сообщает заведующему отделением или дежурному администратору, который производит перераспределение пациентов, с их согласия.

2.6. В случае опоздания пациента на прием к врачу на 15 минут и более, пациент может быть принят врачом специалистом только при наличии свободных мест в расписании. В противном случае, пациент назначается на другой день.

2.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.8. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, медицинская помощь не оказывается, за исключением случаев угрозы жизни пациента и здоровью окружающих.

2.9. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.10. Пациент, получающий медицинскую помощь в медицинском учреждении (его законный представитель),   может получить информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии  заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи, стоимости  медицинских услуг  по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

2.11. Пациентам медицинского учреждения запрещается:

* проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
* проносить в здания и служебные помещения крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
* находиться в служебных помещениях без разрешения администрации;
* курить в помещении медицинского учреждения и на прилегающей территории;
* громко разговаривать, шуметь;
* выносить из учреждения документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
* размещать в помещениях и на территории медицинского учреждения объявления;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинского учреждения;
* пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, консультаций и лечения.
* некорректное поведение в отношении медицинских работников, административного персонала медицинского учреждения, пациентов и других граждан, находящихся на территории медицинского учреждения.

Выше перечисленные запреты распространяются на законных представителей пациентов и сопровождающих их лиц.

**3. Права пациента**

Права пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011г. №323.

Пациент имеет право на:

* выбор врача и выбор медицинской организации;
* профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
* 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, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
* защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
* отказ от медицинского вмешательства;
* возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
* допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
* допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинского учреждения.

**4. Обязанности пациента**

* соблюдать режим работы медицинского учреждения;
* соблюдать правила внутреннего распорядка  для пациентов и сопровождающих лиц;
* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать требования пожарной безопасности;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты медицинского учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
* соблюдать установленный в медицинском учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
* заполнять предложенные медицинским работником бланки необходимой медицинской документации («информированные согласия», согласие на обработку персональных данных, анкету пациента, согласие на получение платных медицинских услуг и др.), выражая тем самым согласие или отказ на совершение определённых действий;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать рекомендуемую врачом диету;
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
* 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 Поликлиники;
* при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинским учреждением**

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствие с Федеральным Законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».**

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию медицинского учреждения или к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации медицинского учреждения в письменном виде.

5.2. 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 в установленные законом сроки.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

5.4. 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.

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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 должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации медицинского учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинского учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**6. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, установленном диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.2. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6.5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.6. Сведения о лицах, которые участвуют в оказании медицинских услуг, и о лицах, которым оказываются медицинские услуги, относятся к информации ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.7.В системе персонифицированного учета осуществляется обработка следующих персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги:

1) фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии);

2) пол;

3) дата рождения;

4) место рождения;

5) гражданство;

6) данные документа, удостоверяющего личность;

7) место жительства;

8) место регистрации;

9) дата регистрации;

10) страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица (при наличии);

12) анамнез;

13) диагноз;

14) сведения об организации, оказавшей медицинские услуги;

15) вид оказанной медицинской помощи;

16) Порядок, объем и условия оказания медицинской помощи;

17) сроки оказания медицинской помощи;

18) объем оказанной медицинской помощи;

19) результат обращения за медицинской помощью;

20) серия и номер выданного листка нетрудоспособности (при наличии);

21) сведения об оказанных медицинских услугах;

22) примененные стандарты медицинской помощи;

23) сведения о медицинском работнике или медицинских работниках, оказавших медицинскую услугу.

**7. Режим работы медицинского учреждения, график работы должностных лиц**

7.1. Режим работы медицинского учреждения и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка медицинского учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинского учреждения 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинского учреждения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4. Прием граждан главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре медицинского учреждения, на информационном стенде или на официальном сайте ГАУЗ ДКСП № 2.

7.5. Регламент работы медицинского учреждения утверждается главным врачом.

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

8.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) организуется в медицинском учреждении с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической, медико-социальной помощи, свободного выбора специалистов потребителями, а также восполнения дефицита финансирования к нормативу Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Волгоградской области бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа), обеспечения граждан Российской Федерации, проживающих на территории города Волгограда и Волгоградской области, бесплатной медицинской помощью. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой, утверждаемой ежегодно правительством Волгоградской области.

8.2. Платные услуги населению предоставляются медицинским учреждением в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной помощи.

8.3. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

8.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-34-01-004048 от 19.12.2018г., выданной комитетом здравоохранения Волгоградской области

8.5. Медицинское учреждение оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом учреждения.

8.6. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно. Платные услуги не должны оказываться в случае экстренной помощи пациентам до момента стабилизации состояния здоровья при отсутствии страхового медицинского полиса (кроме случаев использования с согласия пациента альтернативных методик, к которым нет прямого показания, а также дополнительных медицинских услуг).

8.7. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками медицинского учреждения, имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

8.8. Основанием для оказания платных услуг в медицинском учреждении является:

а) отсутствие соответствующих услуг в Территориальной программе;

б) оказание плановой медицинской помощи жителям субъектов Российской Федерации, в том числе по видам медицинской помощи, входящей в Территориальную программу при отсутствии полиса, паспорта.

в) оказание плановой медицинской помощи гражданам иностранных государств при отсутствии их медицинского страхования в Российской Федерации;

г) желание пациента на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх разработанных медико-экономических стандартов обследования для данной нозологической формы заболевания;

д) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения), проводимых в порядке личной инициативы граждан при отсутствии медицинских показаний и соответствующего назначения.

8.9. Право оказания платных медицинских услуг медицинском учреждении предусмотрено Уставом учреждения.

8.10. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.11. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.12. Отношения между медицинским учреждением и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года N 2300-1 «О защите прав потребителей».

8.13. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права пациента.