Приложение 1

к Приказу №194 от 24.12.2016г.

Утверждено:

Главный врач

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В. Болгов

**Правила внутреннего распорядка пациентов и посетителей**

**БУЗ Орловской области «Орловская областная стоматологическая поликлиника».**

 Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в БУЗ Орловской области «Орловская областная стоматологическая поликлиника» (далее - Поликлиника), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой, права и обязанности пациентов и посетителей, информацию о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

**1. Общие положения**

1.1.Правила внутреннего распорядка БУЗ Орловской области «Орловская областная стоматологическая поликлиника» являются внутренним документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации поведение пациентов и посетителей в Поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем), Поликлиникой и посетителями.

 1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Поликлинику или ее структурное подразделение, 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 поликлиникой и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
-график работы поликлиники и ее должностных лиц;

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

**2. Порядок обращения пациентов в Поликлинику**

2.1. Запись на прием к врачам можно одним из следующих способов:

- через федеральный портал государственных услуг;

- через регистратуру поликлиники;

55-15-00; ул.Герцена, д. 2 (Административный центр);

72-18-18; ул.Комсомольская, д. 249, 249а (филиал №1);

33-49-13; Московское ш., д. 137, кор. 5а (филиал №2);

- при непосредственном обращении в регистратуру Поликлиники.

 При непосредственном обращении в поликлинику запись на прием осуществляется при наличии действующего полиса ОМС, СНИЛС и паспорта.

 При отсутствии полиса ОМС, стоматологические услуги могут быть предоставлены пациенту только на платной основе.

В регистратуре Поликлиники 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, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса, номер страхового пенсионного свидетельства (СНИЛС).

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.

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

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди.

Право на внеочередное обслуживание имеют следующие категории граждан:

 герои Советского Союза;

герои Социалистического Труда;

герои Российской Федерации;

полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

инвалиды Великой Отечественной войны;

участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категориям граждан;

ветераны боевых действий;

лица, награжденные знаком "Жителю блокадного Ленинграда";

дети-инвалиды;

инвалиды I - II групп;

лица, награжденные нагрудным знаком "Почетный донор";

Дети войны Орловской области;

бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий, проживающие на территории Орловской области;

военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входящих в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее 6 месяцев; военнослужащие, награжденные орденами и медалями СССР за службу в указанный период;

лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее 6 месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, ветераны труда, а также граждане, приравненные к ним по состоянию на 31 декабря 2004 года, проживающие в Орловской области;

нетрудоспособные члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, состоявшие на их иждивении и получающие пенсию по случаю потери кормильца (имеющие право на ее получение);

лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, объектах строительства оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

ветераны труда, ветераны военной службы, ветераны государственной службы по достижении ими возраста, дающего право на пенсию по старости;

труженики тыла;

категории граждан в соответствии с Федеральным законом от 26 ноября 1998 года N 175-ФЗ "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", Федеральным законом от 10 января 2002 года N 2-ФЗ "О социальных гарантиях гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне", постановлением Верховного Совета Российской Федерации от 27 декабря 1991 года N 2123-1 "О распространении действия Закона РСФСР от 15 мая 1991 года N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" на граждан из подразделений особого риска" и категориям граждан, приравненным к указанным категориям граждан.

Основанием для внеочередного оказания гражданину медицинской помощи при обращении в регистратуру и к лечащему врачу является документ, подтверждающий льготную категорию граждан.

В случае обращения нескольких граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи, плановая медицинская помощь оказывается в порядке поступления обращений (при отсутствии показаний для оказания неотложной медицинской помощи).

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется лечащим врачом (в пределах стандартов оказания медицинской помощи).

Время, отведенное на прием больного в Поликлинике, определено действующими расчетными нормативами. Пациент получает в регистратуре талон с указанным временем приёма. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному или гражданину льготной категории.

2.3. Приём взрослого населения (граждане с 18 лет) ведётся по следующим адресам:

- Административный центр – 302030, г. Орел, ул. Герцена, д.2;

Филиал №1- 302043, г. Орел, ул. Комсомольская, д.249, 249а;

Филиал №2- 302025, г. Орел, Московское шоссе, д.137, корп.5а

2.3.1. Приём в смотровой кабинет осуществляется в день обращения при наличии талонов в регистратуре. На повторный приём пациента записывает лечащий врач в согласованное с пациентом время.

Приём в поликлинике организован в две смены:

1-я смена — с 08.00 до 14.00

2-я смена — с 14.00 до 20.00

Прием пациентов осуществляется в следующем режиме:

С понедельника по субботу: с 8-00 до 20-00

В воскресные и праздничные дни:

- с 8.00. до 14.00 по адресам:

-г.Орел, ул. Герцена, д.2 (Административный центр);

-г. Орел, ул. Комсомольская, д.249, 249а (филиал №1);

- г. Орел, Московское шоссе, д.137, корп.5а (филиал №2).

 с 14.00 до 20.00 по адресу:

 г. Орел, ул. Комсомольская, д.249, 249а (филиал №1).

2.3.3. Приём по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, в течение двух часов с момента обращения пациента в Поликлинику.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и заведующими отделений, пациент может получить с помощью информационных стендов (стойках), расположенных в холле Поликлиники и на сайте: orel-oblstomat.ru.

2.5. В день приема перед посещением врача, пациент обязан оформить медицинскую карту стоматологического больного в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), действующего страхового полиса и СНИЛСа. отсутствии действующего ОМС пациенту могут быть предложены только платные медицинские услуги.

2.6. Консультации врачей-специалистов диагностических и лечебных служб обеспечиваются лечащим врачом, который дает пациенту направление на консультацию. Показанием для консультации является наличие проблемы у пациента, которую не может решить лечащий врач в силу отсутствия необходимого оборудования и материального обеспечения, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, неясности и сложности текущего лечебно-диагностического процесса, иных сложившихся в конкретной ситуации условий. При этом лечащий врач обязан обеспечить пациенту своевременную консультацию.

**3. Права и обязанности пациентов:**

2.1. Пациент имеет право на:

выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» ;

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, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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;

предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

отказ от медицинского вмешательства;

непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;

проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином  токсическом опьянении;

своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и  лечения заболевания;

информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;

ознакомиться с рекомендованным планом лечения  и соблюдать его;

своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

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

соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;

бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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 Учреждения без разрешения;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;

играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещения 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 Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

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

находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

преграждать проезд служебного транспорта к зданиям Учреждения.

Запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям и неуместный для медицинского учреждения внешний вид. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3.1. При обращении за медицинской 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 учреждении здравоохранения 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 руководителя организации здравоохранения (ее 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 учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;

- соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

-соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе (за исключением головных уборов и прочих мелких вещей));

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;

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

-бережно относиться к имуществу организации;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении и на прилегающей территории.

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

В случае возникновения спорных ситуаций или нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться в кабинет к заведующему лечебным отделением с целью урегулирования конфликта, либо с заявлением (жалобой) непосредственно к руководителю или иному должностному лицу поликлиники.

Заявление (жалоба) должно содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. 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 которые 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 администрации 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 организации здравоохранения. 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. 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.

5.2. В отношении 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.

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

**6. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

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

6.2. 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.

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

6.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заведующими осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в справочном окне или на информационном стенде рядом с регистратурой.

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

7.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) населению города организуется в Поликлинике с целью более полного удовлетворения спроса населения на отдельные виды лечебно-диагностической, а также восполнения дефицита финансирования к нормативу Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее Территориальная программа), обеспечения граждан Российской Федерации, бесплатной медицинской помощью. Оказание платных услуг производится сверх установленного гарантированного объема, определенного Территориальной программой.

7.2. Платные услуги населению предоставляются Поликлиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической стоматологической помощи.

7.3. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

7.4. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности.

7.5. Прейскурант цен на оказание платных медицинских стоматологических услуг утверждается Главным врачом Поликлиники

7.6. 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).

7.8. Платные услуги населению оказываются только сотрудниками Поликлиники, имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.

7.9. Право оказания платных медицинских услуг Поликлиникой предусмотрено Уставом учреждения.

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

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

7.12. Отношения между Поликлиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

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