**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-Ф3 от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей», иными нормативными актами ГБУЗ СК «ГКДСП» г. Ставрополя (далее - Учреждение)-это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в Учреждение, его права и обязанности, правила поведения в Учреждении, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Учреждение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

* 1. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
* Общие положения
* Порядок обращения пациента;
* Права и обязанности пациента;
* Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
* Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.
	1. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении.
	2. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.
	3. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.
1. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**
	1. Медицинская помощь в ГБУЗ СК «Городская клиническая детская стоматологическая поликлиника» г. Ставрополя осуществляется в рамках Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи.
	2. ГБУЗ СК «Городская клиническая детская стоматологическая поликлиника» г. Ставрополя осуществляет первичную специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии хирургической, физиотерапии, рентгенологии. В учреждении оказывается экстренная медицинская помощь детскому населению.
	3. Плановая форма предусматривает оказание медицинской помощи при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определенное время не повлечет за собой ухудшение состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.
	4. Экстренная форма предусматривает оказание медицинской помощи при внезапных острых заболеваниях, состояниях, представляющих угрозу жизни пациента. При этом медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.
	5. В поликлинике оказывается бесплатная медицинская помощь детскому населению при наличии полиса обязательного медицинского страхования следующих страховых компаний:
	6. - ООО «СК «Ингосстрах-М»
	7. - АО «Страховая компания «СОГАЗ-Мед»
	8. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру учреждения, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу или записывается на прием самостоятельно через Единый портал государственных услуг либо через портал медицинских услуг, для этого в адресной строке браузера необходимо ввести www.медицина онлайн.рф.
	9. Стоматологическая помощь, оказывается, по талонам, выданным в регистратуре.
	10. Прием пациентов врачами Учреждения проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
	11. Консультацию врача-стоматолога-детского, врача-стоматолога-хирурга, врача-ортодонта можно получить в будние дни с 8:00 до 20:00- основной прием, с 20.00 до 08.00-экстренная служба, в выходные и праздники круглосуточно – экстренная служба.
	12. При обращении пациента в Учреждение заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные или свидетельство о рождении, полис медицинского страхования.
	13. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
	14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
	15. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Учреждение по телефону в возможно короткие сроки.
	16. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
	17. При обращении в Учреждение пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон.
	18. Учреждение осуществляет обработку персональных данных пациента в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных». Учреждение обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

**3.ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

* 1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
		1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения, участвующих в оказании медицинской помощи;
		2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
		3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
		4. Перевод к другому лечащему врачу;
		5. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
		6. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
		7. Обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения;
		8. Сохранение работниками Учреждения 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;
		9. 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;
	2. Пациент обязан:
		1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
		2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
		3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
		4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
		5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
		6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
		7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
		8. Бережно относиться к имуществу Учреждения
		9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.З федерального закона №323-Ф3) и правила пожарной безопасности.
		10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.
1. **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ**

**В УЧРЕЖДЕНИИ**

4.1 .Категорически запрещается:

* курение на крыльце, а также в любых помещениях Учреждения;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
* грубить персоналу Учреждения или иным лицам, находящимся в Учреждении; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
* при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
* нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
1. В помещениях Учреждения необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле Учреждения. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!
2. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.
3. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.
4. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ УЧРЕЖДЕНИЕМ И ПАЦИЕНТОМ**
	1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с обращением, которое подается через регистратуру и передается на рассмотрение заместителю главного врача по медицинской части. Обращение может быть изложено в книге жалоб и предложений либо направлено на сайт Учреждения в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.
	2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006г и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения Учреждением. Ответ на обращение, размещенное на сайте Учреждения направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.
5. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

**О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

* 1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Учреждения. 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.
	2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
	3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
1. **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ**

**МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

* 1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.
	2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты. На основании устного запроса пациента ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.
1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ
	1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Учреждения.
	2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.
	3. Перед заключением договора пациент может ознакомится с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего трудового распорядка.
	4. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги.
	5. Учреждение предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
* о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
* об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
	1. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.
	2. Исполнителем после исполнения договора по запросу пациента, ему выдаются (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.
	3. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.
	4. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.
	5. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению.
	6. В соответствии с законодательством Российской Федерации Учреждение несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;
	7. При несоблюдении Учреждением обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги; потребовать исполнения услуги другим специалистом; расторгнуть договор.
	8. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;
	9. Претензии и споры, возникшие между потребителем и Учреждением разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.