|  |  |
| --- | --- |
|  | Утверждено приказом  главного врача ГАУЗ СО «Ирбитская СП»  № 32/4-ТД от 09.01.2023 |

**Правила внутреннего распорядка для получателей услуг**государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Ирбитская стоматологическая поликлиника»

Правила внутреннего распорядка для получателей услуг (далее по тексту - Правила) государственного автономного учреждения здравоохранения Свердловской области «Ирбитская стоматологическая поликлиника» (далее по тексту - «Учреждение») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинском учреждении. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача.

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Учреждение. При обращении в Учреждение пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию об отделениях и режиме работы Учреждения.
2. Порядок обращения пациентов в Учреждение.
3. Порядок оформления медицинских документов.
4. Порядок оказания стоматологических услуг.
5. Порядок предоставления информации.
6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.
7. Права пациента.
8. Обязанности пациента.
9. Запреты, действующие в Учреждении.
10. Порядок разрешения конфликтов.
11. Ответственность за нарушение Правил.
12. Информация об отделениях и режиме работы Учреждения
    1. Режим работы Учреждения:

Понедельник - пятница с 7 часов 30 минут до 18 часов 00 минут;

Суббота с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут приём с неотложными случаями и острой болью;

Воскресенье – выходной, выходные и праздничные дни по опубликованному графику.

* 1. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, размещается на стендах в холлах здания Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: http:// стом-ирбит.рф
  2. Начало работы регистратуры - 7 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).
  3. Учреждение включает в себя два структурных подразделения:  
     лечебно-профилактическое отделение и ортопедическое отделение.

1. Порядок обращения пациентов в Учреждение
   1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам в соответствии с видами и объемами медицинской помощи предусмотренной Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области и реализации льгот по изготовлению и ремонту зубных протезов.
   2. Согласно Порядка записи на приём к врачу можно записаться следующими способами:

|  |  |
| --- | --- |
| Канал записи | График доступа к каналу записи, способ |
| С использованим EПГУ | Запись доступна в круглосуточном режиме  gosuslugi.ru раздел «Мое здоровье |
| С использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг | Запись доступна в круглосуточном режиме  www.registratura96.ru |
| Путем личного обращения в регистратуру, в том числе с использованием механизма «Лист ожидания» | Запись доступна в часы работы медицинской организации |
| Путем личного обращения в колл-центр | Запись доступна в чacы paбoты колл-центра  - М3 СО по телефону 8-800-1000-153 (звонок бесплатный),  - телефону регистратуры 8 (34355) 6-66-16 |
| Запись по направлению медицинского работника | Запись доступна в чacы paбoты медицинской организации |

2.5 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.6 В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор, с целью соблюдения прав других пациентов, имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.7 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.8 Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.9 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент обращается лично в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.10. Пациенты и посетители Учреждения предупреждаются, что с целью соблюдения требований антитеррористической безопасности и пресечения противоправных действий, в помещениях и на территории ГАУЗ СО «Ирбитская СП» ведется видеонаблюдение.

1. Порядок оформления медицинских документов
   1. В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, а также электронная медицинская карта (ЭМК).

В медицинской карте стоматологического больного указываются следующие данные:

* фамилия, имя, отчество;
* пол;
* дата рождения (число, месяц, год);
* адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
* серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;
* серия и номер страхового медицинского полиса;
* номер СНИЛС;
* свидетельство о рождении несовершеннолетнего.

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре Учреждения в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента. Затем передаётся в архив и хранится 25 лет.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медицинской сестрой либо медицинским регистратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Учреждения по без письменного согласования с главным врачом.

* 1. Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.
  2. Осмотр и лечение пациента, а также любые медицинские манипуляции начинается после подписания пациентом документа «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство». Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство является необходимым предварительным условием оказания услуг.
  3. Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1. если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в части 2 настоящей статьи);
2. в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
3. в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами; Несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

* лиц, не достигших пятнадцатилетнего возраста,
* граждан, признанных в установленном порядке недееспособными.

Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

* 1. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Учреждения выдаёт электронным лист нетрудоспособности. Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется приказами и инструкциями Минздрава РФ и Свердловской области, внутренними документами Учреждения.
  2. В случае обращения пациента за платными медицинскими услугами оформляется Договор возмездного оказания медицинских услуг.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Перед началом лечения пациент (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.

1. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Учреждения.
2. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.
3. Зубопротезирование льготным категориям граждан (кроме расходов на оплату драгоценных металлов и металлокерамики, которые оплачиваются за счет личных средств граждан) осуществляется в соответствии с ежегодным приказом Министерства здравоохранения Свердловской области.
4. Рентгенкабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей Учреждения.
5. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
6. Платные медицинские услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами предоставления платных медицинских услуг ГАУЗ СО «Ирбитская СП».
7. 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 копию медицинской карты, выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них, описание снимков предоставляются в течении 7 рабочих дней.

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:

1. в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
2. при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
3. 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;
4. в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией - до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
5. 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;
6. 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;
7. в целях расследования несчастных случаев на производстве и с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также профессионального заболевания;
8. при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9. в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10. в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;
11. по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.
12. лицу, указанному в Информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство;
13. в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного медицинского страхования.
14. Гарантии качества оказания стоматологической помощи

Учреждение оказывает медицинскую помощь согласно Порядка оказания медицинской помощи, клиническим рекомендациям:

1. безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции, предстерилизационной очистки и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении 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;
2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
3. составление рекомендуемого плана лечения;
4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;
5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности, либо прошедшие процедуру аккредитации в установленном действующим законодательством порядке;
6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;
7. 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;
8. использование сертифицированных лекарственных препаратов и медицинских изделий;
9. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
10. проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
11. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
12. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
13. оборудование, применяемое для оказания медицинской помощи, подлежит своевременному сервисному обслуживанию.

7.Права пациента

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на:

1. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
7. отказ от медицинского вмешательства;
8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.
9. Обязанности пациента

Пациент обязан:

1. выполнять настоящие Правила;
2. строго соблюдать указания врача относительно приема лекарственных средств, режима лечения, диеты и другие рекомендации;
3. выполнять условия заключенного между ним и Учреждением договора на оказание платных медицинских услуг;
4. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
5. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
6. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
7. посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
8. бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
9. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
10. при входе в Учреждение надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
11. верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
12. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
13. при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
14. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Учреждения;
15. Запреты, действующие в Учреждении:

В Учреждении запрещено:

1. проносить в 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;
2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
3. находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации;
4. употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Учреждения
6. играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждении;
7. громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
8. оставлять малолетних детей без присмотра;
9. самостоятельно открывать окна, раздергивать шторы;
10. использовать в помещениях Поликлиники велосипеды, детские коляски, ролики (кроме лиц с ограниченными возможностями);
11. выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
12. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
13. размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
14. производить фото- и видеосъемку медицинских работников и пациентов;
15. выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей;
16. находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной одежде, грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);
17. оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;
18. приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
19. являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
20. посещать Учреждение с домашними животными;
21. производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Учреждения;
22. выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Учреждения, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
23. пользоваться в лечебном кабинете мобильными устройствами. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
24. вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
25. нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача допускается: в случае несовершеннолетнего возраста пациента, недееспособности пациента, сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, при условии выполнения всех указаний врача.
26. 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.
27. Порядок разрешения конфликтов
28. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенному на стендах, сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
29. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений.
30. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
31. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество 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, дату, актуализированный контакт обратной связи ( телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
32. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача, расположенной по адресу: 623850, Свердловская область, город Ирбит, ул. Калинина, д. 23. Время приема с понедельника по пятницу в рабочие дни: с 08.00 час. до 12.00 час. с 13.00 час. до 17.00 час.
33. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Учреждения, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.

1. 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.

11.Ответственность за нарушение Правил

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.