**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**«АПАТИТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

УТВЕРЖДЕНО

Приказом ГОАУЗ «Апатитская СП»

от «11» января 2021 № 6

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**ГОАУЗ «АПАТСТСКАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
	1. Правила поведения пациентов и посетителей в государственном областном автономном учреждении здравоохранения «Апатитская стоматологическая поликлиника» (далее – Поликлиника) (далее – Правила) – является организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациентов в Поликлинике при получении медицинской помощи, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Поликлиникой.
	2. Правила основываются на Конституции Российской Федерации, Федеральном законе от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральном законе от 29.11. 2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», других федеральных законов, законов Мурманской области, а также иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области.
	3. Правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в учреждение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения.
	4. Правила для ознакомления пациентов и посетителей Поликлиники размещаются на сайте и в помещениях учреждения. Пациенты и посетители самостоятельно знакомятся с настоящими правилами.
2. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ПОЛИКЛИНИКУ**
	1. Стоматологическая помощь в объеме Территориальной программы обязательного медицинского страхования оказывается бесплатно при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении), действующего полиса ОМС, СНИЛС :

- гражданам, застрахованным по программе обязательного медицинского страхования в Мурманской области и на территории других субъектов РФ;

- гражданам, имеющим статус вынужденного переселенца или беженца;

- иностранным гражданам, временно пребывающим на территории Российской Федерации, на территории Российской Федерации и застрахованным в установленном порядке.

 При первичном или повторном обращении пациент обязан представить полис ОМС, СНИЛС, и документ удостоверяющий личность (паспорт), а также заполнить Согласие пациента на обработку персональных данных (ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"" ст. 20).

 Лечение несовершеннолетних пациентов младше 15 лет осуществляется только с согласия законного представителя, оформленного надлежащим образом (п.4 ч.4 ст.13 п.4 ст.22. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и в его присутствии.

* 1. При обращении в Поликлинику оформляется амбулаторная карта стоматологического больного (далее - медицинская карта), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: - фамилия, имя, отчество; - пол; - дата рождения (число, месяц, год); - адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность и адрес фактического проживания; - серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан; - серия и номер полиса обязательного медицинского страхования; данные СНИЛС - контактные данные (номер телефона).
	2. Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре.
	3. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, переносится лично регистратором в кабинет врача.
	4. Запрещается самовольный вынос медицинской документации из Поликлиники без согласования с главным врачом.
	5. Организация предварительной записи на прием к врачам специалистам осуществляется в соответствии с Порядком организации записи к врачу :

- посредством электронной записи через Единый портал государственных услуг: http://gosualugi.ru или через сервис регионального информационного ресурса системы здравоохранения Мурманской области на тематическом портале «Здравоохранения Мурманской области»: http://polarmed.ru/registry - запись на прием к врачу в электронном виде размещается на порталах "Полармед" и "Госуслуги";

- при обращении граждан по телефону регистратуры (81555) 6-14-58 — запись производится на текущий день;

- при личном обращении в регистратуру - ежедневно в порядке живой очереди в регистратуре поликлиники производится запись пациентов на свободное время на текущий день;

- при записи на прием врачом, назначившим повторный прием.

2.7. В случае невозможности явиться на приём по предварительной записи, пациент обязан предупредить об этом посредством звонка в регистратуру поликлиники по номеру телефона 8-815-55 -6-14-58 .

 Если Пациент не явился на прием к врачу в ГОАУЗ «Апатитская СП» в назначенное время и предварительно не уведомил о своей неявке поликлинику, то запись пациента на данный и все последующие приемы аннулируется. Для продолжения лечения Пациент записывается самостоятельно в порядке, предусмотренном п. 2.6 Правил.

 2.8. Информацию о Порядке организации записи к врачу, о времени приема врачей всех специальностей, о времени и месте приема главным врачом и его заместителем, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Поликлиники.

1. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**
	1. Права и обязанности пациентов регламентируются Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
	2. При обращении за медицинской помощью **пациент имеет право:**
2. выбор лечебно-профилактического учреждения, а также выбор врача в соответствии с законодательством Российской Федерации (ст.21,70 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; ст.16, Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»);
3. профилактические, диагностические, лечебные мероприятия в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
4. получение консультаций врачей-специалистов;
5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
6. получение информации о своих правах и обязанностях и 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.
7. на основании письменного заявления получать копии медицинских документов и выписки из них;
8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
9. отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется письменно с записью в медицинской документации и подписывается гражданином либо его законным представителем, а также медицинским работником;
10. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.
	1. **Пациент обязан:**
11. заботиться о сохранении своего здоровья;
12. соблюдать установленный порядок деятельности Поликлиники и настоящие Правила;
13. соблюдать правила поведения в общественных местах; не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
14. соблюдать требования пожарной безопасности;
15. соблюдать санитарно-противоэпидемиологических режим (вход в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
16. соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, выполнять предписания лечащего врача;
17. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; 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;
18. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
19. уважительно относится к медицинским работникам и другому персоналу Поликлиники, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников учреждения;
20. своевременно являться в назначенное время на прием или заблаговременно предупреждать о невозможности явки на прием к специалистам;
21. уважительно относится к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством;
22. подписать информированное согласие на медицинское вмешательство; оформлять в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства;
23. бережно относится к имуществу Поликлиники; соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**3.3. Лечащий врач имеет право:**

1) самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление диагноза и оказания медицинской помощи;

2) вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;

3) на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

4) отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

**3.4. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

1) организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

2) по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии полости рта, возможных методах лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;

3) предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и рисках во время и после лечения, в том числе в связи с анатомофизиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4) при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заведующую отделением;

5) соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;

6) сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

1. **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПОЛИКЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**
	1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники к заведующему отделением, заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу или обратиться к администрации в письменном виде.
	3. 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 пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
	4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в книге входящих документов и рассмотрению в порядке, установленном законом. Прием обращений осуществляется в соответствии со следующим графиком: понедельник-пятница с 8:30 до 16:30. Обеденный перерыв с 13:00 до 14:00. Суббота-воскресенье и праздничные дни: выходные дни. Адрес: 184209 Мурманская область, г. Апатиты ул. Ленина д. 28, тел. (81555) 6-14-27, e-mail: stomatolog.5155@mail.ru
	5. Письменное обращение (жалоба) в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения, в которое направляется обращение (жалоба) либо фамилия, имя, отчество должностного лица либо должность должностного лица;

- полное наименование организации (для юридического лица) либо фамилию, имя, отчество (для граждан), подающего обращение (жалобу), его местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;

- подпись обращающегося лица.

* 1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.
	2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения (жалобы), либо для приостановления его рассмотрения:

- если в обращении не указаны фамилия, имя заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Ответ на обращение не дается.

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица Поликлиники, а также членов его семьи. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить его без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые ответы направлялись одному и тому же лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

* 1. Порядок судебного обжалования: действия (бездействия) и решения, принятые в ходе предоставления медицинской помощи в Поликлинике, могут быть обжалованы в суде общей юрисдикции или арбитражном суде, в порядке, установленном гражданским или арбитражным процессуальным законодательством Российской Федерации.
1. **ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**
	1. Информацию о состоянии здоровья пациента предоставляется в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
	2. Информация должна содержать сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об 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 лечения и возможных осложнениях.
	3. Информация о состоянии здоровья сообщается в деликатной форме пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.
	4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

1. **ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**
	1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
	2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность граждан, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (для учащихся).
	3. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, выдаются лечащим врачом, после личного осмотра с подтверждением записью в амбулаторной карте.
	4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законом порядке.
	5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки должны быть заверены печатью Поликлиники в регистратуре.
	6. Копии медицинской документации и выписки из них выдаются пациентам (или их законным представителям) на основании письменного запроса в порядке, установленном Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» в внутренними локальными актами Поликлиники.
2. **МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИИ**

 В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, 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.);

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

- курить во всех помещениях учреждения;

- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать объявления и иную информацию на стендах учреждения;

- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых

агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных

коммерческих целях;

- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в

состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным

поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

**8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

8.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим

законодательством.

8.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации