**УТВЕРЖДАЮ**

**Главный врач**

**ГБУЗ СО «НСП»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Дмитриева**

**« 01 » мая 2017г.**

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Самарской области**

**«Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»**

Уважаемый пациент!

Вы обратились за медицинской помощью в Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника».

Ваш лечащий врач и коллектив ГБУЗ СО «НСП» приложат максимум усилий, чтобы Вы получили медицинскую помощь надлежащего качества. Для того чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас обратить внимание на Правила, принятые в нашей поликлинике.

В ГБУЗ СО «НСП» для диагностики и лечения используются электронные приборы. Радиоволны могут негативно повлиять на их работу. Поэтому просим Вас при входе в лечебный кабинет отключить свой мобильный телефон.

При пребывании в поликлинике не оставляйте своих вещей без присмотра: персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. Гардероб работет с 1 октября до 1 мая. Головные уборы, сумки, обувь в гардероб не принимаются. За содержимое карманов верхней одежды ГБУЗ СО « НСП» ответственности не несет. Непосредственно перед приемом врача, медицинская сестра предоставит Вам бесплатно бахилы.

При первичном обращении Вам в регистратуре оформят первичную медицинскую документацию, заключат Договор на предоставление платных медицинских услуг только по Вашему личному желанию.

Просим Вас предоставить паспорт и страховой медицинский полис ОМС. Ваша «Медицинская карта стоматологического больного» хранится в регистратуре.

Чтобы получить консультацию того специалиста, который сможет оказать наиболее действенную помощь, Вам необходимо как можно подробно описать суть проблемы медицинскому регистратору. В этом случае Вам будет выделено удобное для Вас время и тот специалист, квалификация которого соответствует данному профилю.

Ваш врач, при необходимости, может направить Вас на дополнительное обследование.

Просим Вас приходить на прием к врачу в точно назначенное время и если какое-либо обстоятельство препятствует Вашему визиту — заблаговременно сообщить об этом в регистратуру. Если Вы опаздываете на прием более чем на 15 минут, не предупредив звонком в регистратуру, Ваше лечение в этот день проводиться не будет.

Просим Вас принять во внимание, что в исключительных случаях, когда Ваш врач оказывает экстренную помощь другому пациенту при неотложных случаях, начало Вашего приема может задержаться.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции от 25.06.2012 г. № 93-ФЗ, 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 и понятной для восприятия 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.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, собственноручно подписывается гражданином или его законным представителем, медицинским работником и содержится в первичной медицинской документации пациента.

Вы должны знать все, что связано со здоровьем, лечением и манипуляциями, проводимыми специалистами поликлиники, и осознанно принять решение относительно предстоящего медицинского вмешательства.

Наши специалисты, честно предупреждая пациента о неблагоприятных для него факторах конкретного медицинского вмешательства, возможных осложнениях в процессе лечения, не расписываются в своей беспомощности. Наоборот, демонстрируя свою профессиональную ответственность, специалисты принимают на себя обязательство сделать все возможное, чтобы не допустить возможные отклонения от желаемого результата, но, если таковые  все же возникнут, сделать все от них зависящее, чтобы их устранить. Таким образом, информированное добровольное согласие на определенные виды медицинского вмешательства дает Вам возможность быть полноправным участником принятия решения: лечиться или отказаться в предложенных условиях.

В случае Вашего отказа знакомиться с текстом информированного добровольного согласия и подписывать его врач сделает в Вашей медицинской карте соответствующую запись. Любой медицинский работник ГБУЗ СО «НСП» своей подписью подтвердит факт, что ВРАЧ ПРЕДЛОЖИЛ Вам ознакомиться с документом, но Вы отказались ознакомиться с ним и подписать. Такой порядок предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Ваш отказ от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной уменьшения видов и объема оказываемой медицинской помощи, предоставляемой без взимания платы в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи (именуемой в дальнейшем — Территориальная Программа), а также в иных случаях обеспечения установленных законодательством Российской Федерации гарантий бесплатного предоставления гражданам медицинской помощи.

Вы имеете право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

Вам необходимо в ходе лечения и по его окончании для достижения наилучших результатов строго выполнять все предписания врача по режиму, правилам индивидуальной гигиены полости рта, пользованию реставрацией, протезом или аппаратом.

Сроки Вашего лечения будут зависеть от объемов, сложности лечения, а также от особенностей Вашего организма и выполнения Вами предписаний врача. Если Вы не выполняете рекомендации врача, то оказание медицинской помощи становится невозможным. Отказ пациента следовать рекомендациям и режиму поликлиники равносилен отзыву ранее данного им согласия на лечение и прекращению взаимных обязательств.

Оплата за предоставленные медицинские услуги на платной основе производится в порядке 100% (стопроцентной) предоплаты за каждый прием, то есть за те манипуляции, которые проведены на момент посещения, в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги, действующим на день заключения Договора на предоставление платных медицинских услуг. Оплата стоматологических услуг по зубному протезированию может быть произведена поэтапно, по  договоренности на основании договоров.

По окончанию Вашего лечения на платной основе, Вы можете получить справку установленной формы об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации в целях предоставления налогового вычета.

Обратите, пожалуйста, внимание на то, что гарантийные сроки и сроки службы при оказании медицинских услуг, а также условия их действия, определены в «Положении об установлении гарантийного срока». В соответствии с этим Положением Вам будет оказана медицинская помощь по корректировке лечения, выполненного специалистами поликлиники». Если не были нарушены предписанные врачом правила и соблюден необходимый уровень гигиены, то помощь будет оказана бесплатно.

При любых, даже незначительных признаках дискомфорта в полости рта (возникновение боли, наминов, воспалительных реакций, подвижности мостовидных протезов и пр.), а также при поломках протеза просим Вас незамедлительно обратиться к Вашему врачу.

**1. Общие положения**

1.1. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст.84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992г.№ 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и Уставом государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника».

1.2. Правила внутреннего распорядка государственного бюджетного учреждения здравоохранения Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника» для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в ГБУЗ СО «НСП», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и ГБУЗ СО «НСП» и распространяются на структурные подразделения ГБУЗ СО «НСП».

1.3. Внутренний распорядок ГБУЗ СО «НСП» для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ГБУЗ СО «НСП», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ГБУЗ СО «НСП».

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ГБУЗ СО «НСП», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в ГБУЗ СО «НСП»;

-права и обязанности пациента;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы ГБУЗ СО «НСП» и ее должностных лиц;

- информацию о платных медицинских услугах.

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде ГБУЗ СО «НСП» в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте ГБУЗ СО «НСП»: dent63.ru

1.7. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается пациентом путем проставления подписи в Добровольном согласии.

**2. Порядок обращения пациентов в ГБУЗ СО «НСП»**

2.1. Для получения медицинской помощи пациенту необходимо лично, либо через своего законного представителя обратиться в регистратуру ГБУЗ СО «НСП». При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру ГБУЗ СО «НСП» для получения талона на прием к врачу или записаться через электронные сервисы электронной регистратуры(www.ereg.medlan.samara.ru).

2.3. Обращение должно поступить в ГБУЗ СО «НСП» по месту регистрации.

2.4. При записи на прием к врачу, Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения, домашний адрес, полис.

2.5. До назначенного времени в талоне на посещение врача Пациент должен явиться в ГБУЗ СО «НСП» и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования.

2.6. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.7. В регистратуре ГБУЗ СО «НСП» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного 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, прочее.

2.8. Пациенты без талонов принимаются после пациентов с основными талонами либо в свободное время между приемами пациентов с основными талонами.

2.9. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в окне регистратуры в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле ГБУЗ СО «НСП».

2.10. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования пациентов в установленном порядке, через ГБУЗ СО «НЦГБ».

2.11. Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств станции скорой медицинской помощи.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом от 21.11.2013г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

3.2. 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;

- выбор врача и выбор медицинской организации;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами 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;

- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

- 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 ГБУЗ СО «НСП».

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ГБУЗ СО «НСП»;

- соблюдать правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «НСП» для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения ГБУЗ СО «НСП» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, 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;

- 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;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ

- бережно относиться к имуществу ГБУЗ СО «НСП»;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

- соблюдать правила запрета курения в ГБУЗ СО «НСП».

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами ГБУЗ СО «НСП». 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.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

5. **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации**

**пациенту или другим лицам**

5.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

5.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

5.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

5.4. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца.

5.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

**6. График работы ГБУЗ СО «НСП» и ее должностных лиц**

6.1. График работы ГБУЗ СО «НСП» и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ГБУЗ СО «НСП», с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы ГБУЗ СО «НСП» 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 и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием пациентов населения главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде.

6.5. Режим работы ГБУЗ СО «НСП» утверждается главным врачом.

**7. Заключительные положения**

7.1. Отношения между ГБУЗ СО «НСП» и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

7.2. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Благодарим Вас за выполнение наших правил!

Администрация ГБУЗ СО «НСП»,