**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

**СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА N 6 (МБУЗ СП № 6)**

**П Р И К А З**

**09 января 2019 года № 34- од**

**г.Челябинск**

**Об утверждении Правил внутреннего распорядка   
для пациентов и посетителей МБУЗ СП № 6**

На основании нормативных актов:

- Федерального закона от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 10.07.2001 г. №87-ФЗ «Об ограничении курения табака»;

- Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

МБУЗ СП № 6 (Приложение).

2. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач Е.А. Мозговая

Приложение

к приказу № 34 - од

от 09 января 2019г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей МБУЗ СП № 6**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в МБУЗ СП № 6.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в МБУЗ СП № 6.

1.3. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте www.sp6chel.ru.

1.5. При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.6. Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в МБУЗ СП № 6;

- Порядок оказания стоматологических услуг;

- Правила поведения пациентов и посетителей на территории МБУЗ СП № 6;

- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между   пациентом (его представителем) и МБУЗ СП № 6;

- Ответственность за нарушение Правил.

**2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам (351) 729-96-09 , (351) 721-24-98, (351) 721-06-50, посредством обращения в Центр телефонного обслуживания граждан, через сайт медицинской организации в сети «Интернет» [www.sp6chel.ru](http://www.sp6chel.ru) и www.talon.zdrav74.ru.

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время (по согласованию с пациентом) или ожидают приема в ближайшие два часа с момента обращения освободившимся врачом. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

2.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор 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. При возможности пациенту может быть предложен прием другим врачом.

2.7. 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 регистратор имеет право назначить прием на другой день в сроки, установленные ТПГГ.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

2.9. При  обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

2.9.1. территориальное население, обслуживаемое по полису ОМС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС);

2.9.2. детское население, обслуживаемое по полису ОМС (хирургический прием):

- документ, удостоверяющий личность (свидетельство о рождении, паспорт);

- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС);

- направление от лечащего врача;

2.9.3. население, обслуживаемое за счет личных средств:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

2.9.4. с целью проведения рентгенодиагностики по направлению из сторонних медицинских организаций:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- направление от лечащего врача на рентгенологическое обследование с указанием метода рентгенодиагностики и области.

2.9.5. население, обслуживаемое по программам ДМС:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС);

- направление из страховой компании или гарантийное письмо (при наличии данного пункта в правилах страхования);

2.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), при необходимости полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и/или полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.11. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты (форма 043/у). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.13. Пациент ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или лечащего врача.

2.14. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается: перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача с сокращением объема лечебных манипуляций.

**3. Порядок оказания стоматологических услуг**

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

3.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомится с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.8. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается 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.

3.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)

3.10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач в праве отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седатация, общая анестезия).

3.11. 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.

**4. Правила поведения пациентов и посетителей в поликлинике**

4.1. При обращении в МБУЗ СП № 6 за медицинской помощью пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

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

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг в соответствии с договором оказания платных услуг;

- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультаций врачей-специалистов;

- выбор лечащего врача;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях;

- получение информации в доступной для пациента форме о 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;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние своего здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- обращение с жалобой к должностным лицам МБУЗ СП № 6, а также к должностным лицам выше стоящих организаций или в суд.

4.2. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения МБУЗ СП № 6 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 медицинской организации без разрешения администрации;

- употреблять пищу в коридорах и других помещениях;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, туалетах и др. помещениях МБУЗ СП № 6;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории МБУЗ СП № 6;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений МБУЗ СП № 6 документы, полученные для ознакомления;

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

- размещать в помещениях и на территории МБУЗ СП № 6 объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

- выполнять в помещениях МБУЗ СП № 6 функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МБУЗ СП № 6 в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях МБУЗ СП № 6 в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях МБУЗ СП № 6;

- пользоваться служебным телефоном;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений МБУЗ СП № 6 сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;

- посещать МБУЗ СП № 6 с домашними животными;

- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей МБУЗ СП № 6;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- портить мебель и предметы интерьера.

4.3. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Поликлиники обязаны:

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

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

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МБУЗ СП № 6;

- соблюдать установленный порядок деятельности МБУЗ СП № 6 и нормы поведения в общественных местах;

- посещать подразделения МБУЗ СП № 6 и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МБУЗ СП № 6;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);

- при входе в МБУЗ СП № 6 надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе (за исключением летнего периода);

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам МБУЗ СП № 6.

**5. Порядок разрешения конфликтов**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений.

5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации приема граждан».

5.3. При устном обращении, ответ на обращение 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.

5.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Поликлиники согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

5.5. 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 и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Письменное обращение принимается регистратором. Регистрация письменных обращений производится в кабинете главного врача (каб. №1).

5.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации МБУЗ СП № 6, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. 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.

**6. Ответственность за нарушение правил**

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники МБУЗ СП № 6 вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам МБУЗ СП № 6, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории МБУЗ СП № 6, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации