**Правила внутреннего распорядка для пациентов и иных посетителей в государственном автономном учреждении здравоохранения Московской области «Егорьевская стоматологическая поликлиника»**

**1. Общие положения**

1.1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.2. Правила поведения пациентов и других посетителей (далее - Правила) государственного автономного учреждения здравоохранения Московской области «Егорьевская стоматологическая поликлиника» (далее – Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и других посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем), иным посетителем и Учреждением.

1.3. Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями главного врача Учреждения в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.4. Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также иных третьих лиц, обратившихся в Учреждение или посетившего его.

1.5. Правила распространяются на все структурные подразделения Учреждения, включая детское отделение, располагающееся по адресу: ул.К.Маркса,98, а также стоматологические кабинеты, расположенные по адресам:

- Московская область, г.о. Егорьевск, дер. Юрцово, ул. Новая, д.211;

- Московская область, г.о. Егорьевск, пос. Рязановский, ул. Первомайская,

д.2;

- Московская область, г.о. Егорьевск, д. Овчагино, д.30;

- Московская область, г.о. Егорьевск, пос. Новый, д.22;

- Московская область, г.о. Егорьевск, деревня Михали, ул. Гагарина, д. 6;

- Московская область, г.о. Егорьевск, с.Раменки, ул.Новая, д.24

1.6. При обращении в Учреждение пациенты и иные посетители обязаны ознакомиться с Правилами.

**Правила включают:**

* основные понятия, применяемые в Правилах;
* порядок обращения пациентов и иных лиц в Учреждение и оказания медицинской помощи;
* правила поведения пациентов и иных посетителей на территории Учреждения, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;
* порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из первичной медицинской документации пациенту или иным лицам;

режим и график работы Учреждения и ее должностных лиц;

* порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Учреждением;
* информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
* ответственность за нарушение Правил.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле на официальном сайте Учреждения по адресу: stomatologiya-egorievsk.ru, на стенде Учреждения (в информационных папках регистратуры Учреждения).

**2. Основные понятия, применяемые в Правилах**

**2.1. Термины, применяемые в Правилах:**

**2.1.1 Медицинская помощь** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**2.1.2 Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими,** - услуги гражданам и организациям, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

**2.1.3 Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

**2.1.4 Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работникам по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

**2.1.5 Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания.

**2.1.6 Диагностика** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, паталого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

**2.1.7 Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**2.1.8 Посетителем** отделений/подразделений Учреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении отделений/подразделений Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого отделения/подразделения Учреждения не является местом работы.

**2.1.9 Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет** (малолетние лица) могут находиться в зданиях и служебных помещениях отделений/подразделений Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (иных сопровождающих лиц).

**2.1.10 Лечащий врач** – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

**2.1.11 Медицинский работник** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в Учреждении и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

**2.2. Формы оказания медицинской помощи:**

**2.2.1. Экстренная** - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

**2.2.2. Неотложная** – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

**2.2.3. Плановая** - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшении состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

**2.3. Добровольное информированное согласие:**

2.3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной 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.

2.3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

2.3.3. В соответствии с российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

2.3.4. 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;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно- психиатрической экспертизы.

2.3.5. **Медицинская карта** (учетная форма N 025/у) - медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации (иной организации), оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению, заполненная в соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздрава России от 15.12.2014 N 834н «Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению».

2.3.6. До утверждения актуального перечня документов (со сроками хранения), образующихся в процессе деятельности медицинских организаций, всем типам медицинских организаций системы здравоохранения, оказывающим медицинскую помощь в амбулаторных и стационарных условиях, Учреждение руководствуется сроками хранения для наиболее часто используемых видов медицинской документации, согласно приложению, определенному Письмом Минздрава России от 07.12.2015 N 13-2/1538 «О сроках хранения медицинской документации» медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях хранится в течении 25 лет.

**3. Порядок обращения пациентов и иных лиц в Учреждение и оказания медицинской помощи**

3.1. Учреждение является медицинским учреждением, оказывающим  первичную медико-санитарную помощь непосредственно по адресам, указанным в лицензии, размещенных на официально сайте Учреждения, стоматологическая помощь на дому не оказывается.

**3.1.1. При первичном обращении за медицинской помощью в Учреждение пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:**

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79, 94 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п. 3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ);

- предъявить полис обязательного или добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;

- уведомить Учреждение об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли; - представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

1) фамилия, имя, отчество;

2) пол;

3) дата рождения;

4) место рождения;

5) гражданство;

6) данные документа, удостоверяющие личность;

7) место жительства;

8) место регистрации;

9) дата регистрации;

10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

11) номер полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица;

12) данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом;

13) дата регистрации в качестве застрахованного лица;

14) статус застрахованного лица (работающий, неработающий).

 - дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медицинской помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012 г. № 390н);

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке.

**3.1.2. Медицинская помощь оказывается в Учреждении:**

* застрахованным гражданам в системе обязательного медицинского страхования, в виде бесплатной медицинской помощи по действующему полису обязательного медицинского страхования (далее – полис ОМС) в рамках Московской областной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее - Территориальная программа ОМС), утвержденной Постановлением Правительства Московской области;
* в качестве платной медицинской помощи за счет средств граждан и организаций.

Организация предварительной записи на прием, консультацию, обследование к врачам Учреждения пациентов осуществляется:

* при непосредственном личном обращении в Учреждение через инфомат, расположенный в холле Учреждения;
* кол-центр Губернатора Московской области тел. 8(800)550-50-30;
* через портал госуслуг Московской области: zdrav.mosreg.ru
* При записи на прием к врачу на сайте или в инфомате, пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес;
* по телефону регистратуры: 8(49640) 4-24-95 (при обращении с острой зубной болью).

Время на первичный прием в плановой форме пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных кол-центром и (или) из имеющихся в сети «Интернет» и (или) инфомате.

При записи на оказание медицинской помощи в плановой форме возможно наличие срока ожидания.

Предельный срок ожидания приема врачей-стоматологов и проведения диагностических, инструментальных и лабораторных исследований при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в плановой форме составляет - **не более 10 рабочих дней** с момента обращения.

Оставшиеся от предварительной записи и записи через сеть «Интернет» талоны на лечение и удаление зубов пациентам в возрасте 18 лет и старше на текущий будний день производится в регистратуре.

При первичном обращении в регистратуру Учреждения для получения медицинской помощи необходимо иметь при себе:

* **документ, удостоверяющий личность (паспорт);**
* **действующий полис обязательного медицинского страхования (далее - полис ОМС).**

При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис ОМС.

Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Родители  и (или) иные законные представители обязаны представить действующий полис ОМС  ребенка и документ, удостоверяющий их личность (паспорт) с соответствующей отметкой о родстве с ребенком.

В регистратуре Учреждения при первичном обращении пациента  оформляется первичная медицинская документация (учетная форма № 043/у «Медицинская карта стоматологического больного» или электронная медицинская карта, далее - Медицинская карта), которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

В Медицинскую карту вносятся следующие сведения о пациенте:

* **фамилия, имя, отчество (полностью);**
* **пол;**
* **дата рождения (число, месяц, год);**
* **адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации);**
* **серия и номер паспорта;**
* **номер действующего полиса ОМС;**
* **место работы, профессия.**

Медицинская карта является собственностью Учреждения и должна храниться в картотеке регистратуры в течение 25 лет со дня последнего обращения в Учреждение. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником.

Не допускается самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с руководством Учреждения, хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Самовольное изъятие медицинской карты подпадает под административное правонарушение по статье 19.1 КоАП РФ «Самоуправство» и влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан.

3.1.3. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.1.4. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с ч. 4 ст. 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1.5. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.1.6. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом-стоматологом Учреждения.

3.1.7. Пациенту необходимо явиться в Учреждение **не менее чем за 10 минут** до указанного в талоне на посещение врача времени и обратиться в регистратуру для оформления и получения необходимых медицинских документов: Медицинской карты и талона амбулаторного пациента.

3.1.8. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратору удобным для него способом не менее чем **за 2 часа**. Неявка на прием в назначенный день и время считается нарушением режима.

3.1.9. Пациент ожидает время приема в холле Учреждения, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

3.1.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, заведующий структурным отделением предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

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

3.1.12. При задержке планового приема врачом **более чем на 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.

3.1.13. Пациенты с «острой» зубной болью могут обратиться в Учреждение  независимо от места проживания и получить медицинскую помощь в день обращения.

3.1.14. Пациент с «острой» зубной болью может быть направлен к врачу-стоматологу дежурно-смотрового кабинета, который производит осмотр, направляет на необходимое диагностическое обследование и оказывает необходимый объем медицинской помощи для снятия  болевого симптома, предельный срок ожидания составляет **не более 2 часов** после обращения в Учреждение.  При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на прием к лечащему врачу в плановой форме. В случае наличия свободных талонов пациент с «острой» зубной болью может быть сразу направлен к врачу-стоматологу отделения терапевтической или хирургической стоматологии.

3.1.15. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и лечебные мероприятия осуществляются незамедлительно врачом Учреждения, к которому он обратился.

3.1.16. Информацию о графике приема врачей-специалистов, правилах вызова врача на дом, предварительной записи на прием, времени и месте приема населения главным врачом, его заместителем по медицинской части и заведующими структурными отделениями посетители Учреждения могут получить:

* **в окне регистратуры в устной форме:**
* **наглядно с помощью постоянно действующих информационных стендов (стоек, табло), расположенных в холле Учреждения, а также на официальном сайте stomatologia-egorievsk.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

3.2. Врач-стоматолог соответствующего профиля является лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту, в период его наблюдения и лечения в Учреждении.

**Лечащий врач:**

* организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;
* может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом Учреждения от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо Учреждения должно организовать замену лечащего врача.

3.2.1. Рекомендации врачей-консультантов Учреждения реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

3.2.2. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

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

3.2.4. 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 и неотъемлемой частью Медицинской карты.

3.2.5. Пациент (или его законный представитель) обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

3.2.6. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

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

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

3.2.9. 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.

3.2.10. 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: врач-отоларинголог, врач-невролог, врач-аллерголог и др.).

3.2.11. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении в экстренной или плановой форме, осуществляется после их предварительного осмотра врачом-стоматологом-хирургом и оформления направления на госпитализацию.  Экстренная госпитализация пациентов с острыми и обострениями хронических заболеваний челюстно-лицевой области осуществляется по согласованию с учреждениями, имеющими право оказывать данный вид помощи.

**4. Правила поведения пациентов и иных посетителей на территории Учреждения, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья**

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

4.2. **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;
* обследование, лечение и нахождение в Учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* выбор лечащего врача;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии другого врача;
* обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* получение в доступной 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;
* получение справки о стоимости медицинской помощи, оказанной застрахованному лицу в Учреждении в рамках Территориальной программы ОМС.

**4.3. Пациенты обязаны:**

* заботиться о сохранении своего здоровья;
* представлять медицинскому работнику Учреждения, 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;
* выполнять медицинские предписания лечащего врача;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать режим лечения и настоящие Правила.

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

* 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;
* 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 Учреждения;
* употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
* нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Учреждения);
* играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из Медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
* размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации;
* выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
* нарушать санитарно-гигиенические нормы: находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде и грязной обуви;
* оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Учреждения;
* пользоваться служебным телефоном;
* являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Учреждения сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
* посещать Учреждение с домашними животными;
* производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Учреждения;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
* портить мебель и предметы интерьера.

**4.5. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Учреждения обязаны:**

* соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;
* соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
* бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
* соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость, при входе в Учреждение надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Учреждения.

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

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной и понятной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения.

Информация 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 поведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его Медицинской карте. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 10 дней со дня поступления в Учреждение личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.5. Информация, содержащаяся в Медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

**6. Порядок выдачи справок, выписок из первичной медицинской документации пациенту или иным лицам**

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

6.2. Порядок выдачи справок и выписок из медицинской документации утвержден Приказом Министерства здравоохранения и социального развития от 02.05.2012 № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений». Выписка из медицинской документации выдается по  личному заявлению пациента в срок, не превышающий **3** рабочих дней  с момента подачи заявления и окончания медицинских мероприятий.

6.3. Порядок выдачи листков нетрудоспособности утвержден Приказом  Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.06. 2011  № 624н «Об утверждении Порядка  выдачи листков нетрудоспособности» с последующими изменениями.

Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются:

* **листок нетрудоспособности (форма бланка листка нетрудоспособности утверждена приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.04.2011 N 347н);**
* **справка о временной нетрудоспособности студента, учащегося техникума, профессионально-технического училища о болезни, карантине и прочих причинах отсутствия ребенка, посещающего школу, детское дошкольное учреждение учетной формы №095/у (далее - справка формы №095/у) - в случае заболевания (травмы или иного состояния), связанного с временной нетрудоспособностью учащихся образовательных учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования и учреждений послевузовского профессионального образования.**

6.4. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из Медицинских карт выдаются лечащим врачом. Выдача и продление документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, осуществляется лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в Медицинской карте пациента, обосновывающей временное освобождение от работы (или учебы).

6.5. Полученные пациентами листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены в столе оформления медицинской документации регистратуры круглой печатью Учреждения для листков нетрудоспособности и справок установленного образца.

6.6. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (или справки формы № 095у) лечащие врачи Учреждения, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

**7. Режим и график работы Учреждения и ее должностных лиц**

7.1. График работы Учреждения и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка Учреждения с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Учреждения и его 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.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала и по согласованию с профсоюзным комитетом Учреждения. График и режим работы утверждаются главным врачом Учреждения.

7.4. Прием граждан (пациентов и их родственников) осуществляется главным врачом, его заместителем по медицинской части и руководителями структурных отделений в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на постоянных информационных стендах  рядом с регистратурой.

7.5. Прием пациентов в Учреждении проводится в две смены.

Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

График работы по будним дням: 8.00-14.00 – 1 смена, 14.00-20.00 – 2 смена.

Суббота — 8.00-17.00.

Выходной день – воскресенье.

7.6. Оставшиеся от предварительной записи и записи через сеть «Интернет» талоны на лечение и удаление зубов пациентам в возрасте 18 лет и старше на текущий будний день производится в окне регистратуры.

7.7. Прием пациентов главным врачом или его заместителем по медицинской части осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в окне регистратуры, на постоянно действующем стенде рядом с регистратурой и на официальном сайте Учреждения.

**Режим приема главного врача**:

Вторник: 9.00 – 12.00
**Режим приема заместителя главного врача по медицинской части**:

Ежедневно по будням с 12.00 до 15.00

Записаться на прием можно предварительно по телефону: **8(49640)42495**

**8. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Учреждением**

8.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или заместителю главного врача по медицинской части, а также к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Учреждения в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания стоматологических услуг решаются Врачебной Комиссией Учреждения.

8.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

8.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном  законодательством Российской Федерации. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача.

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

8.7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в Учреждение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.11. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

8.12. 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.

**9. Порядок доступа к информации о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

9.1. Платные медицинские услуги, оказываемые населению, а также порядок и условия их предоставления населению установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими  деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг, а также «Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг государственным автономным учреждением здравоохранения Московской области «Егорьевская стоматологическая поликлиника».

9.2. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом Учреждения.

9.3. Учреждение обязано обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

9.4. Платные медицинские услуги в Учреждения оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

* **при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках Территориальной программы ОМС;**
* **при наличии информированного добровольного отказа от бесплатной медицинской помощи и согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте пациента.**

9.5. Отказ пациента от получения медицинской помощи в рамках имеющихся возможностей действующей Территориальной программы ОМС не может быть причиной уменьшения  определенных видов и объемов медицинской помощи,  предоставляемых без взимания платы.

9.6. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (Учреждение) не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на платной основе.

9.7. Пациент, пользующейся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

9.8. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

9.9. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (Учреждением) оформляются Договором на предоставление платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится в Учреждении, второй – у пациента (заказчика).

В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится в Учреждении, второй - у  пациента, третий - у заказчика.

9.10. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом Учреждения, в установленном порядке, заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

9.11. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» Учреждения, с которым пациент (заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора.

9.12. Учреждение определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно, на основании с Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

9.13. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте Учреждения.

9.14. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

9.15. Расчеты с гражданами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов и выдачей кассового чека.

9.16. Датой оплаты медицинской услуги считается дата поступления наличных денежных средств пациента (заказчика) в кассу Учреждения или на расчетный счет Учреждения, указанный в Договоре.

9.17. Оплата любых платных медицинских услуг без оформления в кассах Учреждения категорически запрещена! Оплата любых платных медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы ОМС.

**10. Ответственность за нарушение Правил**

10.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (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

10.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

 О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесения материального ущерба – сообщается в правоохранительные органы, по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

10.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу Учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.