|  |  |
| --- | --- |
| **Согласовано:** И.О. Председателя профсоюзного комитетаМАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника» (протокол профкома № 9 от 02.08.2019 u/) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Иванова02 августа 2019 г.  | **Утверждаю:**Главный врач МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Захаров 02 августа 2019 г.  |

**ПРАВИЛА**

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника»**

1. **Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом» от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации

- Федеральным законом от 27.10.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

- Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»;

- Федеральным Законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- Федеральным законом от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»:

- Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего дыма и последствий потребления табака»;

- другими нормативными актами в сфере охраны здоровья граждан.

 от

1.2. Правила внутреннего распорядка учреждения - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника» (далее – учреждение). обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества и определяющий права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в учреждении.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

– порядок обращения пациента в учреждение;

– права и обязанности пациента;

– порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

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

- график работы учреждения и его работников;

- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах регистратур учреждения. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника» www kurganstom.ru.

1. **Порядок обращения пациентов в учреждение**

2.1. МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника»» является медицинским учреждением, оказывающим(первичную медико-санитарную помощь (далее – медицинская помощь) взрослому населению.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравления, другие состояния и заболевания, угрожающих жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи города Кургана по телефону «112», «03».

2.3. Запись на прием к врачу осуществляется:

- при личном обращении пациента в регистратуру лечебного отделения;

- через региональный портал www poliklinika45.ru;

- через портал государственных услуг www.gosuslugi.ru

- через единый Call-центр по телефону 8 (3522) 25-03-03;

- через терминал самообслуживания, расположенного в холле учреждения;

- по телефонам регистратур лечебных отделений для получения талона на прием к врачу:

- 8 (3522) 46-07-16 (лечебно-хирургическое отделение);

- 8 (3522) 46-13-83 (ортопедическое отделение);

- 8 (3522) 45-18-11 (терапевтические отделения №№ 1,2).

Телефон приемной главного врача – 8 (3522) 46-05-22.

2.4. Обращение должно поступить в учреждение по месту регистрации (либо по месту прикрепления) пациента.

2.5. Узнать о предоставляемых учреждением видах медицинской помощи, времени работы каждого лечебного отделения пациент может посредством обращения лично или по телефону в соответствующую регистратуру лечебного отделения учреждения, а также на сайте учреждения kurganstom.ru.

2.6. При записи на прием к врачу в терминале пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес, номер страхового медицинского полиса.

2.7. Время и место оказания медицинской помощи в выходные и праздничные дни: г. Курган, ул. Гоголя,70, с 9 час. 00 мин. до 15 час. 00 мин.

2.8. Пациент должен явиться в учреждение до назначенного времени на посещение врача и обратиться в регистратуру для получения талона амбулаторного пациента. При обращении в регистратуру за оказанием бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы госгарантий необходимо представить паспорт и полис обязательного медицинского страхования, заполнить лист информированного добровольного согласия о согласии пациента на обработку персональных данных.

2.9. В регистратуре учреждения 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, место работы, телефон для связи. сведения о согласии пациента на обработку персональных данных.

2.10. Медицинская карта пациента является собственностью учреждения и хранится в регистратуре.

2.11. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из учреждения без согласования с руководством учреждения.

2.12. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в учреждении осуществляется при их непосредственном обращении по направлению врача-специалиста.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается заведующим лечебного отделения.

2.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить у работников регистратур в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле учреждения.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», другими нормативными актами.

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, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения;

– обследование, лечение и нахождение в учреждении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

– облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

– получение в доступной для него 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;

– добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;

– отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

– проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. Все расходы, связанные с привлечением специалистов с целью проведения дополнительных консилиумов и консультаций без соответствующих показаний по инициативе пациента, оплачиваются за счет личных средств пациента;

– обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника», должностным лицам государственных и муниципальных органов или в суд;

– сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

**3.3. Пациент обязан:**

– соблюдать режим работы учреждения;

– соблюдать настоящие Правила и правила поведения в общественных местах;

– соблюдать требования пожарной безопасности;

– соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

– выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

– соблюдать рекомендации врача;

– 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 учреждения;

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

– соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Лечащий врач может отказаться (по согласованию с соответствующим должностным лицом) от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни и пациента здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или Правил внутреннего распорядка учреждения.

**3.4.** **В кабинетах, помещениях и на территории учреждения** **запрещается**:

* приносить в учреждение и на территорию учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, легко-воспламеняющие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства,
* находиться в служебных помещениях учреждения без разрешения администрации учреждения;
* громко разговаривать, шуметь, хлопать дверью;
* выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно в отношении пациентов и работников учреждения, громко и вызывающе выражать свое недовольство услугами и обслуживанием;
* употреблять пищу в коридорах и других помещениях учреждения;
* оставлять без присмотра малолетних детей и личные вещи (документы, деньги, ювелирные изделия, сотовые телефоны и др.);
* изымать или выносить из учреждения какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
* помещать на стендах объявления без разрешения администрации учреждения;
* нарушать письменное предупреждение администрации учреждения о запрете фото и видеосъемок;
* пользоваться мобильной связью во время приема у врача, выполнения процедур и манипуляций, производить зарядку мобильных устройств от электрических схем учреждения;
* посещать учреждение с домашними животными, за исключением инвалидам по зрению с собакой – проводником, которую необходимо оставлять в специально отведенном для этой цели месте, у входной двери, в здании учреждения и оборудованным удерживающим устройством для собаки;
* передвигаться в учреждении и на территории учреждения на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах (за исключением для маломобильных граждан);
* курить на крыльце, в кабинетах , коридорах, холле, других помещениях учреждения и на прилегающей территории, играть в азартные игры;
* выполнять в кабинетах и помещениях учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
* запрещается доступ в здания, кабинеты и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.
1. **Разрешение конфликтов между пациентом и учреждением**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»; Федеральным законом от 27.10.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:, Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 26.12.2008 г. № 294-ФЗ «О защите юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» и настоящими Правилами.

4.2. По вопросам оказания, неоказания или ненадлежащего оказания первичной медико-санитарной помощи пациент (его законный представитель) может обратиться к непосредственному исполнителю медицинских услуг, заведующему лечебным отделением, заместителю главного врача по медицинской части, главному врачу учреждения в соответствии с графиками приема граждан по личным вопросам, кроме выходных и праздничных дней, в лечебное отделение или в приемную главного врача учреждения.

4.3. Жалоба (заявление) может быть подана в устной или в письменной форме.

Адрес электронной почты, официального сайта учреждения, телефоны регистратур лечебных отделений и приемной главного врача в настоящих Правилах приведены.

4.4. Последовательность подачи жалобы, заявления пациентом в администрацию учреждения:

4.4.1. Жалоба (заявление) на действия (бездействие) лечащего врача может быть подана:

- непосредственно заведующему лечебным отделением.

4.4.2. Жалоба (заявление) на решение, принятое заведующим лечебного отделения, может быть подана:

- заместителю главного врача по медицинской части учреждения;

- главному врачу учреждения.

4.4.3. Жалоба (заявление) на решение, принятое заместителем главного врача по медицинской части может быть подана главному врачу учреждения.

4.5. Вопросы, связанные с качеством оказания первичной медико-санитарной помощи рассматриваются врачебной комиссией учреждения.

4.6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

4.8. 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.

4.9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.10. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.11. Письменное обращение, поступившее к администрации учреждения, рассматривается:

- по вопросам, связанным с некачественным оказанием медицинской помощи - в течение 10 дней со дня регистрации обращения:

- по вопросам, связанным с записью к врачу на прием – в течение 15 дней со дня его регистрации обращения;

- в других случаях - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

4.12. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или лично заявителю по месту регистрации (проживания).

# 4.13. По вопросам оказания, неоказания или ненадлежащего оказания первичной медико-санитарной помощи пациент (его законный представитель) также может обратиться в :

-  страховую медицинскую организацию, в которой застрахован пациент;

-  сектор здравоохранения Департамента социальной политики, контактный телефон –

8 (3522) 42-88-93. При личном обращении: - ул.  М. Горького 34, кабинет №1, заведующий сектором здравоохранения Департамента социальной политики Администрации города Кургана;

-  Департамент социальной политики Администрации города Кургана, контактный телефон – 42-88-84, # доб. № 302,303, 304 #. При личном обращении: -ул. Куйбышева,111, отдел документационного обеспечения Департамента социальной политики Администрации города Кургана;

-  Департамент здравоохранения Курганской области, контактный телефон – 8 (35622) 49-85-06. При личном обращении: - ул. Томина, 49, приемная;

- Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Курганской области, контактный телефон 8 800 100 21 87 (телефон «контакт центра»). При личном обращении:

ул. Советская 81, приемная;

- прокуратуру города Кургана и судебные органы.

4.14. Обращение пациента в вышестоящие организации и государственные контрольно-надзорные органы за защитой нарушенных прав допускается только при условии предварительного обращения с аналогичной жалобой, заявлением к администрации учреждения и только в случаях, когда такое обращение не было своевременно рассмотрено либо содержащее в нем требование не было администрацией учреждения удовлетворено.

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

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

5.2. 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.

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

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

1. **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Выдача документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

6.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (Форма № 095/у – для учащихся). 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.

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

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

 Пациент имеет право на выписку листка нетрудоспособности в электронном виде, о чем он должен уведомить врача.

6.5. 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.

1. **График работы учреждения и его должностных лиц**

7.1. График работы учреждения и его работников определяется Правилами внутреннего трудового распорядка учреждения, с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы учреждения и его работников определяет время начала и окончания рабочего дня, 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 учреждения в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала.

7.4. График работы и режим работы должностных лиц учреждения утверждаются главным врачом.

7.5. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у работников регистратур, администратора или на информационном стенде в холле регистратур.

**8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания**

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Право оказания платных медицинских услуг МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника» предусмотрено Уставом учреждения

8.3. Платные услуги представляются в соответствии с действующими законами РФ и прейскурантом.

8.4. Пациенты, пользующие платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдается медицинское заключение установленной формы.

**9**. **Нарушение режима.**

9.1. Посетители, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Нарушением считается:

– грубое или неуважительное отношение к персоналу;

– неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

– несоблюдение требований и рекомендаций врача;

– прием не назначенных к применению лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

– самовольное прекращение курса лечения;

– одновременное лечение в другом учреждении без уведомления об этом лечащего врача и получения от него разрешения;

– отказ от прохождения медицинского осмотра, неявка или несвоевременная явка на врачебную комиссию.

**10. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

10.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения, причинение морального и физического вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника», а также материального ущерба имуществу учреждения, влечет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**11. Заключительные положения.**

11.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника» вступают в силу с 05.08.2019 и действуют до отмены.

11.2. В связи с изданием настоящих Правил Правила внутреннего распорядка для пациентов МАУЗ «Курганская городская стоматологическая поликлиника», утвержденные приказом по учреждению от 28.12.2018 г. № 280.9, утрачивают свою силу с момента утверждения настоящих Правил.