УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

учреждения здравоохранения

«Могилёвская детская стоматологическая поликлиника»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Ю.Королёва

\_\_\_ . \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**учреждения здравоохранения**

**«Могилёвская детская стоматологическая поликлиника»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов разработаны на основании Закона Республики Беларусь 18 июня 1993 г. № 2435-XII «О здравоохранении Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 30.10.2015 №»; Закона Республики Беларусь от 19 ноября 1993 № 2570-XII «О правах ребенка»; постановления 104 «Об утверждении Примерных правил внутреннего распорядка для пациентов» и иных нормативных правовых актов.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «Могилёвская детская стоматологическая поликлиника» определяют порядок обращения пациента в организацию здравоохранения, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам; информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания; график работы поликлиники и ее должностных лиц; другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента.

1.3. Правила внутреннего распорядка распространяются на всех пациентов, проходящих обследование и лечение в поликлинике, также их законных представителей и/или лиц, сопровождающих пациентов.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов учреждения здравоохранения «Могилевская детская стоматологическая поликлиника» размещаются в общедоступных местах на информационных стендах поликлиники. С правилами внутреннего распорядка поликлиники пациенты, его родители, усыновители, опекуны, попечители (далее-законные представители), сопровождающие лица знакомятся устно.

**2. Порядок обращения пациента в учреждение здравоохранения**

**«Могилёвская детская стоматологическая поликлиника»**

2.1 В поликлинике медицинская помощь оказывается гражданам Республики Беларусь, закрепленным на обслуживание в поликлинике по территориальному принципу (по месту их регистрации), по заявлению о временном закреплении на обслуживание в поликлинике на период от момента оказания помощи до 1 года с разрешения главного врача.

2.2 Гражданин Республики Беларусь для получения медицинской помощи вне его места жительства (места пребывания) должен обратиться с письменным заявлением о временном закреплении.

2.3 При подаче заявления о временном закреплении Пациент либо его законный представитель обязан предъявить паспорт.

2.4. Решение о временном закреплении гражданина за учреждением здравоохранения «МДСП» вне его места жительства (места пребывания) для получения медицинской помощи принимается главным врачом (лицом, исполняющим его обязанности) в течение одного дня со дня обращения и оформляется в форме соответствующей резолюции на заявлении о временном закреплении.

2.5. Медицинская помощь пациентам осуществляется непосредственно в поликлинике.

2.6. Для получения медицинской помощи пациент должен обратиться в регистратуру поликлиники. В регистратуре поликлиники при первичном обращении пациент (законный представитель) предъявляет паспорт и на него заводится стоматологическая амбулаторная карта форма 043/у-10;

2.7. Стоматологическая амбулаторная карта является собственностью поликлиники, хранится в регистратуре, на руки пациенту или его законному представителю не выдается, доставляется в кабинет медицинским регистратором (медицинским работником).

2.8. Прием пациентов в поликлинике ведется по предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении в регистратуру, по телефону 75-90-45, а также посредством сети Интернет;

2.9. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, домашний адрес и телефон;

2.10. При формировании электронной медицинской карты пациента информационных систем, информационных ресурсов, баз(банков) данных реестров (регистров) в здравоохранении согласие, отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных пациентов или их законных представителей информации, составляющей врачебную тайну, отказ от их внесения и обработки оформляются на бумажном носителе или иным способом, не запрещенным законодательством, по формам и в порядке устанавливаемым Министерством здравоохранения.

2.11. Получение, передача, сбор, обработка, накопление, хранение медицинской информации, содержащейся в информационной централизованной системе здравоохранения, осуществляются медицинскими работниками без согласия пациента или их законных представителей, за исключением случая, когда пациент или их законные представители отказались от внесения информации, составляющей врачебную тайну, в централизованную информационную систему здравоохранения.

2.12 Необходимым условием оказания медицинской помощи пациенту является наличие предварительного информированного добровольного согласия законных представителей, ознакомленных с целью медицинского вмешательства, прогнозируемыми результатами и возможными рисками. Согласие на простое медицинское вмешательство дается устно пациентом или законными представителями. Отметка о согласии на простое медицинское вмешательство делается медицинским работником в медицинских документах. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет имеют право самостоятельно давать согласие на простое медицинское вмешательство. В случае отказа пациента (законного представителя) от предложенного лечения, профилактических мероприятий и лечения делается соответствующая запись в медицинской документации. 2.13. Один из родителей, сопровождающих детей в возрасте до 18 лет, может присутствовать при осмотре ребенка. Присутствие сопровождающих лиц, в том числе родителей, не допускается в перевязочных, процедурных, манипуляционных и других кабинетах с повышенными требованиями санитарно-противоэпидемического режима.

2.14. Объем диагностических и лечебных мероприятий пациенту определяет лечащий врач, в соответствии с протоколами лечения и порядком оказания медицинской помощи.

2.15. На прием к врачу пациент обязан явиться за 10 минут до назначенного времени. В случае опоздания, прием пациента осуществляется в порядке очереди при отсутствии пациентов на прием к врачу по талонам. В случае неявки на прием в указанное в талоне время, пациенту необходимо повторно обратиться в регистратуру для оформления новой записи.

2.16. Оказание неотложной стоматологической помощи производится ежедневно в будние дни без талонов с 7.20 до 20.00, а также в субботу с 9.00 до 15.00; профилактические осмотры проводятся по обращению в часы работы учреждения;

2.17. Право на внеочередное обслуживание имеют:

дети в возрасте до одного года (хирургический кабинет и кабинет СОПР);

пациенты, получившие травмы ЧЛО (при первичном обращении в хирургический кабинет);

пациенты, направленные на терапевтическую анестезию в хирургический кабинет;

пациенты, назначенные на перевязку в хирургический кабинет.

2.18. Детям-инвалидам при невозможности самостоятельного обращения в МДСП по предварительной записи по телефону 75-90-45 на дому врачом-стоматологом детским проводится консультация

2.19. Всю информацию о режиме работы поликлиники, а также о работе специалистов пациент может получить на информационных стендах и в регистратуре поликлиники;

**3. Права и обязанности пациента**

3.1. Все дети имеют равные **права** независимо от происхождения, расовой, национальной и гражданской принадлежности, социального и имущественного положения, пола, образования, отношения к религии, места жительства, состояния здоровья и иных обстоятельств, касающихся ребенка и его родителей. Равной и всесторонней защитой государства пользуются дети, рожденные в браке и вне брака.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

* получение медицинской помощи:
* уважительное 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 медицинских работников, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение и нахождение в организации здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* выбор лечащего врача, перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача и согласия лечащего врача;
* отказ от оказания медицинской помощи, в том числе медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательством (отказ от оказания медицинской помощи, в том числе от медицинского вмешательства, оформляется записью в стоматологической амбулаторной карте и подписывается одним из законных представителей ребенка, лечащим врачом);
* получение в доступной форме информации о состоянии здоровья;
* 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 законодательными актами;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, всеми методами оказания медицинской помощи с учетом лечебно-диагностических возможностей учреждения здравоохранения;
* обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
* подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности поликлиники.

Предоставление пациенту указанных выше прав не может осуществляться в ущерб здоровью других пациентов и нарушать их права и свободы.

3.2. Пациент (его законный представитель) **обязан**:

* заботиться о собственном здоровье, принимать меры по его сохранению, укреплению и восстановлению; своевременно обращаться за медицинской помощью;
* соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов, правила поведения в общественных местах и бережно относиться к имуществу учреждения здравоохранения
* в эпидемический период респираторных инфекций использовать средства защиты органов дыхания (маска);
* уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам;
* предоставлять 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;
* предоставлять информацию об обращениях за медицинской помощью, а также об изменениях в состоянии здоровья;
* выполнять рекомендации медицинских работников, необходимые для реализации избранной тактики лечения, сотрудничать с медработниками при оказании медицинской помощи;
* сообщать медицинским работникам о наличии у него или ребенка заболеваний, представляющих опасность для здоровья населения, вируса иммунодефицита человека, а также соблюдать меры предосторожности при контактах с другими лицами;
* в случае невозможности явки в назначенный день к врачу-специалисту не позднее, чем за один день до назначенной явки предупредить об этом лечащего врача или регистратуру;
* заказать амбулаторную карту в регистратуре за 10 минут до приема у врача;
* при посещении поликлиники, согласно требованиям нормативных документов, регламентирующих выполнение правил соблюдения санитарно-противоэпидемического режима и настоящих правил, верхнюю одежду оставлять в гардеробе поликлиники в осенне-весенне-зимний период года, детские коляски - в специально оборудованном месте на крыльце поликлинике;
* соблюдать тишину, чистоту и порядок.

При нахождении в поликлинике пациенту (законному представителю), сопровождающему **запрещается**:

- курить, распивать алкогольные, слабоалкогольные напитки, пиво, потреблять наркотические средства, психотропные вещества и их аналоги, токсические или другие одурманивающие вещества;

- использовать средства мобильной связи при нахождении в поликлинике (на приеме у врача, во время выполнения манипуляций, обследования), в том числе и во время оказания медицинской помощи;

- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверью, ставить детей в грязной обуви на стулья, скамейки, громко разговаривать;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

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

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники (за исключением информации на стендах и графика работы врачей);

- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, вещевые мешки, чемоданы, корзины), перемещаться по поликлинике с детскими колясками, велосипедами, самокатами, домашними животными;

оставлять в коридоре без присмотра одежду, ручную кладь и другие предметы.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения «Могилевская детская стоматологическая поликлиника». Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, методах обследования и лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

4.2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент (законный представитель несовершеннолетнего) не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (законного представителя) только по основаниям, предусмотренным законодательством.

4.5. Медицинская документация является собственностью поликлиники, хранится в установленном законодательством порядке и выдаче пациентам не подлежит.

4.6. Учреждение здравоохранения «Могилёвская детская стоматологическая поликлиника» обеспечивает хранение медицинской документации в соответствии с требованиями сохранения врачебной тайны.

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

5.1. Порядок выдачи справок, выписок из медицинских документов пациенту или его законному представителю в организациях здравоохранения осуществляется в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан».

**6. График работы поликлиники и её должностных лиц**

         6.1. Режим работы поликлиники:

* в рабочие дни с 7.20 до 20.00;
* в субботние дни с 9.00 до 15.00 прием дежурного врача;
* 6.2. График работы должностных лиц:
* главный врач: с 8.00 до 17.00 (обеденный перерыв 13.00-14.00);
* заведующий лечебно-профилактическим отделением: четные с 8.00 до 13.56; нечётные с 13.24 до 20.00.

         6.3. прием пациентов главным врачом, другими должностными лицами осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема расположена на информационных стендах.

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

7.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых гражданам Республики Беларусь государственными учреждениями здравоохранения, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

7.2. Платные медицинские услуги являются дополнительными гарантированному государством объему бесплатной медицинской помощи, оказываются физическим и юридическим лицам в соответствии с заключенными в письменной форме договорами возмездного оказания медицинских услуг.

7.3. Платные медицинские услуги создаются в целях улучшения качества оказания стоматологической помощи населения, широкого применения современных технологий в лечении больных стоматологического профиля.

7.4. Перечень платных медицинских услуг, прейскурант, а также изменения в указанные документы утверждает главный врач. Информация о платных видах медицинской помощи, оказываемых населению в учреждении здравоохранения «МДСП», стоимость, порядок и условия их предоставления размещены на информационных стендах поликлиники.

7.5. Лицо, желающее получить платную медицинскую услугу в учреждении здравоохранения «МДСП», знакомится с порядком предоставления платных медицинских услуг, их перечнем, стоимостью, условиями предоставления, получения и оплаты данных услуг, квалификацией врачей-специалистов, льготами для отдельных категорий граждан, режимом работы медицинских работников в регистратуре учреждения здравоохранения «МДСП».

7.6. Лицо, желающее получить платную медицинскую помощь обращается в учреждении здравоохранения «МДСП» с заявлением в письменной форме.

7.7. В договоре, заключенном между учреждением здравоохранения «МДСП» и Заказчиком, определяются объем платных медицинских услуг, условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.8. Оплата предоставленных платных медицинских услуг производится через кассу учреждения здравоохранения «МДСП» наличными денежными средствами либо посредством использования пластиковой банковской карты.

**8. Порядок разрешения конфликтов между пациентами и поликлиникой**

        Все возникающие споры между пациентом и поликлиникой рассматриваются в соответствии с актами законодательства Республики Беларусь.

 В случае возникновения конфликтной ситуации между пациентом и медицинскими работниками, пациент имеет право обратиться к руководителям структурных подразделений, во врачебно-консультационную комиссию, комиссию по медицинской этике и деонтологии, к администрации учреждения здравоохранения «МДСП», в вышестоящие организации или в суд. Конфликты между учреждением здравоохранения «МДСП» и пациентом (его законным представителем) разрешаются в соответствии с Законом от 18 июля 2011 года № 300 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

ДЛЯ СВЕДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Согласно Кодексу об административных правонарушениях Республики Беларусь от 21.04.2003 № 194-З:

Статья 9.2. – клевета, то есть распространение заведомо ложных, порочащих другое лицо сведений.

Статья 9.3. – оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме.

Статья 23.5. – оскорбление должностного лица государственного органа (организации) при исполнении им служебных полномочий лицом, не подчиненным ему по службе.

Согласно Уголовному Кодексу Республики Беларусь от 09.07.1999 № 275-З:

Статья 339. Хулиганство – умышленные действия, грубо нарушающие общественный порядок, сопровождающиеся применением насилия или угрозой его применения либо уничтожением или повреждением чужого имущества либо отличающиеся по своему содержанию исключительным цинизмом.

 Пациенты, нарушившие Правила несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.