Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Стоматология»

Правила внутреннего распорядка для Пациентов и посетителей (далее — Правила) — это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение Пациентов и посетителей в ООО «Стоматология», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (ООО «Стоматология»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО «Стоматология» и всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

**1. Порядок обращения пациентов в ООО «Стоматология»**

1.1 Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология» является частной стоматологической клиникой и оказывает платные стоматологические услуги.

1.2 Запись на прием Пациентов на консультации и лечение ведется у администратора при личном обращении в Клинику или по телефону 8 914 557 10 97

1.3 При записи на приём к врачу лично или по телефону пациент должен назвать свои фамилию, имя, отчество и номер контактного телефона для информирования пациента о различных ситуациях.

1.4 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

1.5 Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

1.6 В случае опоздания или неявки на приём Пациенту желательно предупредить об этом администратора ООО «Стоматология» удобным для него способом не менее чем за 2 часа до приема.

1.7 При первичном обращении Пациента администратор Клиники заполнят медицинскую карту амбулаторного больного. Составляет договор оказания платных медицинских услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором или ассистентом стоматолога. Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

1.8 Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, определяющим форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам и порядкам оказания медицинской помощи по профилю «Стоматология». Печатные версии данных документов предоставляются по требованию Пациента.

1.9 Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём Пациенту желательно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

1.10 В кабинет врача Пациент проходит только по приглашению ассистента или врача.

1.11 Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности в помещении Клиники ведется видеонаблюдение.

**2**. **Права и обязанности пациентов Клиники**

2.1. Права и обязанности пациентов устанавливаются в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**2.2. При обращении за медицинской помощью и её 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 Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

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

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- 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;

- 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.

- Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**2.3. Находясь в помещениях Клиники, пациенты и посетители обязаны**:

- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов Клиники и правила поведения в общественных местах;

- приходить на приём в назначенное время. При невозможности явиться в указанное время предупреждать администратора клиники

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

- 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;

- 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;

- 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 Клиники;

- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

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

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

- не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения

- оплатить стоимость предоставленных услуг по факту их оказания согласно стоимости по прейскуранту Клиники на день оказания услуг.

- заботиться о своем здоровье, принимать все возможные меры для сохранения положительного результата.

**2.4. Пациентам и посетителям Клиники в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- проносить в помещения Клиники 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 Клиники;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных площадках и в других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах и др. помещениях Клиники;

- играть в азартные игры в помещениях Клиники;

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

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

- осуществлять в помещениях Клиники торговую деятельность;

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;

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

- находиться в Клинике в нетрезвом виде или в состоянии наркотического опьянения (в случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками правоохранительных органов);

- посещать Клинику с домашними животными;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием (все претензии излагаются пациентами в порядке, предусмотренном разделом 4 настоящих Правил);

- портить мебель и предметы интерьера.

**2.5**. Пациент несёт 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.

**3. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между пациентом (законным представителем) и ООО «Стоматология»**

3.1 В случае конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору клиники лично в часы приема или в письменной форме.

3.2 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. В остальных случаях, претензии оформляются в письменном виде на имя генерального директора и фиксируется в журнале регистрации входящей документации. Срок рассмотрения претензии — 10 дней. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично Пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой связи по адресу, указанному в обращении.

3.3 В своем письменном обращении пациент в обязательном порядке указывает наименование Клиники, в которую он направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), номер телефона, адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

3.4 В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Стоматология» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов\организаций.  При не достижения согласия сторон в досудебном порядке, споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

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

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

**5. Порядок ознакомления с медкартой, выдачи справок, выписок из медицинской документации**

5.1 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, а также законный представитель Пациента. Основаниями для ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от Пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество пациента;

б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;

в) адрес места жительства (пребывания) пациента;

г) реквизиты паспорта пациента;

д) реквизиты паспорта законного представителя пациента;

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

ж) период, за который Пациент (законный представитель) хочет ознакомиться с медицинской документацией;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона.

5.2 Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем Клиники или уполномоченным заместителем руководителя Клиники. В течение 30 (тридцати) дней администратор Клиники перезвонит и пригласит Пациента либо его законного представителя в Клинику для ознакомления с медицинской документацией. Т.к. в соответствии с законодательством РФ ознакомление Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

5.3 Выдача на руки Пациенту или его законному представителю копий медицинской документации, выписок производится после письменного запроса.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

а) фамилия, имя и отчество пациента;

б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;

в) адрес места жительства (пребывания) пациента/законного представителя;

г) реквизиты паспорта пациента;

д) реквизиты паспорта законного представителя пациента;

е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;

ё) наименование медицинских документов, копий, выписок из них, которые Пациент (законный представитель) намерен получить и период;

ж) сведения о способе получения;

з) почтовый адрес для направления письменного ответа;

и) номер контактного телефона;

й) адрес электронной почты (при наличии);

к) дата, подпись Пациента/законного представителя.

При подаче запроса и получении документов лично, Пациент/законный представитель предъявляет паспорт. Срок выдачи документов 30 дней.

5.4 Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

5.5 Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

**6. Порядок оплаты оказанных медицинских услуг.**

6.1 Общая стоимость лечения определяется врачами ООО «Стоматология» при планировании лечения (протезирования) в соответствии с прайсом, установленным ООО «Стоматология».

6.2 Лечащий врач информирует Пациента о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (протезирования) и отражается в Приложениях к договору.

6.3 Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются наличными или безналичным способом через кассу. Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны не договорились об ином.

6.4 По договоренности между Пациентом и Клиникой услуги могут быть оплачены в полном объеме предоплатой или частично путем внесения аванса. При досрочном расторжении договора делается перерасчет за фактически оказанные услуги и возврат ранее внесенного аванса Пациенту наличными в течение 10 рабочих дней с момента расторжения договора по заявлению Пациента.

6.5 Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

6.6 По всем гарантийным случаям работы выполняются бесплатно.