

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор ООО «Альтердент»
_____ А.С. Золотарев
« _____ » _____ 2015г.

**Правила оказания стоматологических услуг
в ООО «Альтердент»**

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники ООО «Альтердент» являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения, а также приказами и распоряжениями главного врача.
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Альтердент».
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.
6. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в клинику.
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой.
- Ответственность за нарушение Правил.

Порядок обращения пациентов в клинику

1. организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону 41-28-09.
2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленным регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
3. Пациенты с острой болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.
4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания- не менее чем за 2 часа.

5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.
6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.
7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.
8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
9. **При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предъявить следующие документы:**
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт)
 - страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и направление от страховой компании.
10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис добровольного медицинского страхования (ДМС).
11. Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.
12. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.
13. Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.
14. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Порядок оказания стоматологических услуг.

1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от

медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
8. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.
9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)
10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния пациента врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).
11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике.

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

- проносить в помещение клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. Хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
 - громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопнуть дверями;
 - оставлять малолетних детей без присмотра;
 - выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
 - размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
 - выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещении клиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
 - оставлять без присмотра личные вещи в помещении клиники;
 - пользоваться служебным телефоном;
 - приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества;
 - являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
 - посещать клинику с домашними животными;
 - производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей клиники;
 - выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
 - пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
 - портить мебель и предметы интерьера.
- Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме (оформляется Претензионный бланк).

2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное

место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

- при входе в клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

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

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

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

5. Порядок разрешения конфликтов

1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или заместителю главного врача по медицинской части.

2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращения граждан.

3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача.

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

8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается

разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

6. Ответственность за нарушение правил

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений, 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.

2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и /или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.