

У Т В Е Р Ж Д А Ю
Генеральный директор
ООО «ЛВ Групп»
Стоматология КИТ
на Сукромке

_____ **Задков С.А.**

М.п.

Правила приема пациентов
Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники «Стоматология КИТ на Сукромке» (далее – Правила) 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 директора.
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в «Стоматология КИТ на Сукромке» (далее – клиника).
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 настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

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

1. Порядок обращения пациентов в клинику

- Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону.
- Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- Пациенты с острой зубной 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.
- 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.
- 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.
- 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.

- 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.

- Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

- **При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт)** для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее – медицинская карта). 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.

- При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

- Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

- 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.

▪

2. Порядок оказания стоматологических услуг

- Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

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

- 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.

- Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

- При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

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

- 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.

- 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.

- 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.).

- При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния ребенка врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).

- 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.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

▪ **Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, 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;

▪ 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, хлопать дверями;

▪ оставлять малолетних детей без присмотра;

▪ выносить из помещений 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 помещениях клиники в иных коммерческих целях;

▪ находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;

▪ оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;

▪ пользоваться служебным телефоном;

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

▪ 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.

▪ **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 других 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.

4. Порядок разрешения конфликтов

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к руководителю стоматологической клиники в письменном виде и оставить его в регистратуре под подпись должностного лица.

- 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 подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

- Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре стоматологической клиники.

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

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

- 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.

5. Ответственность за нарушение Правил

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

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана клиники 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.

- 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.