**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

**И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО " СТОМАТОЛОГиЯ"**

     Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту - Правила) определяют внутренний распорядок в медицинской организации, режим работы, порядок обращения пациентов, права и обязанности пациентов, порядок оказания медицинских услуг, порядок оформления медицинских документов. Настоящие Правила разработаны в соответствии c Федеральным законом № 323 "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", законом "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями  платных медицинских услуг, утвержденных Пост. Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. ООО "СТОМАТОЛОГиЯ" осуществляет доврачебную медицинскую помощь по: сестринскому делу, стоматологии,  рентгенологии,  специализированную медицинскую помощь по: стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической согласно лицензии

ЛО-02-01-002325    от 17.01.2013г. выданную Министерством Здравоохранения Республики Башкортостан.

1.2. Лечащими врачами,  оказывающими медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО "СТОМАТОЛОГиЯ", являются: зубной врач, врач стоматолог-ортопед, врач стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-хирург,  в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

Лечащие врачи организуют своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляют информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляют на консультации к врачам-специалистам .

1.3. Медицинские услуги оказываются пациентам ООО " СТОМАТОЛОГиЯ " на платной основе.

**2. РЕЖИМ РАБОТЫ**

2.1.  ООО "СТОМАТОЛОГиЯ"  работает:

с 9.00 час.   до 16.00 час.  понедельник;

с 9.00 час.   до 19.00 час. вторник - суббота;

с 15.00 час. до 19.00 час. -  воскресенье;

в праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы специалистов размещается на информационном стенде/стойке  организации, а так же на  сайте ООО "СТОМАТОЛОГиЯ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

**3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется   по предварительной записи  в регистратуре клиники непосредственно или по тел.: 8(34786)4-21-52, 8 903 35 45 322; 8 917 775 18 57; 8 927 344 86 49. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с регистратором.

  Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты ит.д.  в регистратуре непосредственно или  по указанным выше телефонам.

3.2.Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 "Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ" и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 "О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ"), оказание медицинских  услуг в ООО "СТОМАТОЛОГиЯ"   пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) не возможен.

3.3. Амбулаторно-поликлиническая помощь при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (кровотечение, травма, другие состояния, угрожающие жизни или здоровью гражданина) предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания и наличия документов, вне очереди и без предварительной записи.

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

3.5.В случае опоздания более чем на 10 минут или невозможности явиться на прием пациент обязан предупредить  об этом регистратора по телефону (или другим возможным способом)  не менее чем за 24 часа до приема. При повторной неявке на приём пациенту может быть отказано  в оказании услуг или приём перенесен на другое время .

3.6. Если в назначенный день прием пациента невозможен (по причине внепланового отпуска, болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от пациента), пациент уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении в клинику, при предоставлении  информации: по телефону).

3.7. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением поликлинического режима.

3.8. Вне очереди обслуживаются: Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, Почетные доноры России и СССР, ветераны здравоохранения.

**4. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. квалифицированное оказание  платной  медицинской помощи со стороны ООО "СТОМАТОЛОГиЯ" ;

4.1.3. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.4. проведение по его просьбе консилиума;

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

4.1.6 сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

4.1.7 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4.1.8. отказ от медицинского вмешательства;

4.1.9. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

4.1.10. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи;

4.1.11.другие права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО "СТОМАТОЛОГиЯ"   договора на оказание платных медицинских услуг;

5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении, правила пожарной безопасности, правила запрета курения в медицинских учреждениях;

5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО "СТОМАТОЛОГиЯ", к медицинскому и обслуживающему персоналу медицинской организации, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

**6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

6.1. Платные медицинские услуги предоставляются  в виде профилактической, лечебно-диагностической,  реабилитационной  стоматологической помощи.

6.2. Платные услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

6.3. В день явки пациента на первичный прием оформляется:

-Титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;

-Договор на оказание платных  медицинских услуг;

-Информированное добровольное  согласие на проведение стоматологического вмешательства;

-Согласие на обработку персональных данных;

-Карта здоровья (опросник для сбора общесоматического анамнеза). Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в Карте здоровья.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения  поставить в известность об этом своего лечащего врача.

6.4. После подписания пациентом Информированного согласия, заполнения Карты здоровья и других необходимых документов, лечащий врач проводит осмотр  пациента и предоставляет пациенту в доступной для него форме информацию о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения, об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению; затем согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения. Пациент ставит подпись в протоколе проведения консультации. В случае отказа от необходимых методов обследования и лечения делается отметка в графе: "примечания" и пациент удостоверяет ее своей подписью. Пациент  продолжает лечение, после чего с ним оформляется  Акт об оказанных услугах, являющийся неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг.

6.5. После проведенного лечения пациент обязан оплатить  указанную в документах стоимость лечения.

6.6. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего  приёмов.

6.7.  Если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону или любыми другими доступными способами не менее чем за 24 часа до назначенного времени.

**7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

7.1. Основными медицинскими документами пациента  является медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У),    договор (с приложениями) на оказание платных медицинских услуг и информированное согласие.

Медицинская карта  больного хранится   5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты  больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

Порядок оформления документов регламентируется ФЗ № 323 от 21.11.2011 "Об основах охраны здоровья граждан", приказами и инструкциями Минздрава РФ.

**8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Информация о предоставлении услуг представлена:

на информационном стенде/стойке  медицинской организации и на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

8.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011, "Об основах охраны здоровья граждан").

8.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

**9. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

9.1. В ООО "Стоматолог и Я" установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы (услуги), производимые ООО "СТОМАТОЛОГИЯ".

9.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи,   при оказании медицинских стоматологических услуг ООО "СТОМАТОЛОГиЯ" гарантирует:

9.2.1. безопасность - обеспечивается строгим  соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

9.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее  добровольно;

9.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

9.2.4. оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

9.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

9.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей,  и медицинских сестёр;

9.2.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

9.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

9.2.9. проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

9.2.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

9.2.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

9.2.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1.Все обращения граждан (при возникновении конфликтных или сложных ситуаций и вопросов) рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО "СТОМАТОЛОГиЯ".

10.2. На правоотношения пациентов   распространяется действие закона "О защите прав потребителей"

10.3. Вся информация о работе ООО " СТОМАТОЛОГиЯ" , о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах/стойках, расположенных, в здании медицинской организации и на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".