

Утверждаю
Директор
ООО «Стоматология для всех»
Мурадян Э.С.
«16» января 2015 года

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ
«СТОМАТОЛОГИЯ ДЛЯ ВСЕХ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту - Правила) стоматологической поликлиники ООО «Стоматология для всех» (далее по тексту – Поликлиника) для потребителей стоматологических услуг (далее по тексту – Пациентов), разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в поликлинике, а также иные вопросы (порядок обращения и правила записи на первичный прием, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций и споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации пациенту или его законному представителю, оплата и гарантии стоматологических услуг), возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и поликлиникой.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя (директора) стоматологической поликлиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной стоматологической помощи надлежащего качества.

1.4. Правила предназначены для пациентов (его представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в Поликлинику по служебным, деловым или иным вопросам, связанным с лечебно-диагностическим процессом.

1.5. Текст Правил размещается на информационном стенде "Уголок потребителя стоматологической поликлиники и ее филиалах.

1.6. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

2. Порядок обращения и правила записи на первичный прием пациентов

Стоматологическая поликлиника ООО «Стоматология для всех» является частной медицинской организацией, оказывающей платную стоматологическую медицинскую помощь.

2.1. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

2.2. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов поликлиники при личном обращении или по телефонам: мкр-н Юбилейный, 29 - **8(4942) 413612, 89502444448**, мкр-н Паново, 17 - **8(4942) 333482, 89502444449**, или на сайте организации.

2.3. Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина.

2.4. При первичном обращении пациента администраторы Поликлиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного, составляют договор оказания платных стоматологических услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Поликлиники, хранится в Поликлинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

2.5. Данные о лечебно-диагностических процедурах предоставляются Пациенту или его законному представителю только с письменного согласия Пациента, в соответствии с ФЗ РФ «О персональных данных», №152-ФЗ от 27.07.2006г., или по требованию правоохранительных и иных органов в форме амбулаторной выписки из карты больного стоматологическими заболеваниями по письменному запросу.

2.6. При оформлении первичной медицинской документации Пациент имеет возможность ознакомиться с необходимой документацией и заполняет Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, анкету здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг. Вся необходимая первичная медицинская документация может быть заполнена за гражданина не достигшего дееспособного возраста или признанного недееспособным только по письменному согласию Пациента и подписана его законным представителем на основании предъявления соответствующих документов.

2.7. **Дети до 14 лет** не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители только при предъявлении соответствующих документов. На прием к специалисту, дети должны приходиться в сопровождении законных представителей.

2.8. Дети с 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. На первичный прием и для оформления документации ребенок должен принести паспорт. Согласие прикрепляется к экземпляру договора Поликлиники и хранится в карте. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности в помещении стоматологической поликлиники ведется видеонаблюдение.

3. Права и обязанности пациентов

Пациент имеет право на:

- 3.1. Выбор врача.
- 3.2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
- 3.3. Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- 3.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.
- 3.5. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами.
- 3.6. Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
- 3.7. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- 3.8. Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

- 3.9. Соблюдать режим работы Поликлиники.
- 3.10. Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Поликлиники для пациентов.
- 3.11. Соблюдать правила поведения в общественных местах.
- 3.12. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Поликлиники в бахилах, которые находятся в контейнерах в тамбуре стоматологической поликлиники).
- 3.13. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- 3.14. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Поликлиники. Соблюдать этику в общении с персоналом.

- 3.13.Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.
- 3.14.Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов Поликлиники при личном обращении или по контактными телефонами. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.
- 3.15.Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных, сопутствующих и наследственных заболеваниях.
- 3.16.Бережно относиться к имуществу Поликлиники.
- 3.17.При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Поликлиники.
- 3.18.Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 3.19. На прием к специалисту Пациент должен приходить с заранее проведенной гигиеной полости рта общедоступными подручными средствами (жевательная резинка, зубная нить, зубная щетка и паста, ополаскиватель для полости рта). При отсутствии возможности воспользоваться средствами гигиены, Пациент перед приемом должен сообщить об этом врачу.

При нахождении в клинике пациенту запрещается:

- 3.20.Находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил).
- 3.21.Вести громкие разговоры.
- 3.22.Курить во всех помещениях Поликлиники, а также в непосредственной близости от зданий Поликлиники.
- 3.32.Распивать спиртные напитки.
- 3.24.Употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
- 3.25.Появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.
- 3.26.Использовать служебные телефоны Поликлиники в личных целях без экстренной необходимости.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций и споров

- 4.1.В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Поликлиники (директору и/или главному врачу), лично в часы приема или обратиться в письменной форме.
- 4.2.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 в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

4.3. По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Поликлиники.

4.4. Замечания, предложения и отзывы о работе Поликлиники пациенты могут вписать в "Книгу жалоб и предложений", которая находится на стенде «Уголок потребителя» Поликлиники. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Поликлиники в устной или письменной форме по личной просьбе Пациента или по его письменному запросу в форме выписки из амбулаторной карты. Информация содержит 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 может быть предоставлена членам его семьи или законным представителям, если пациент дал на это письменное согласие с указанием лиц, которым можно сообщать или должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, при предъявлении соответствующих документов, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях предусмотренных законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после предоставления письменного заявления на имя администрации Поликлиники. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации в форме выписки из амбулаторной карты.

6.2. Копии медицинской документации предоставляются Пациенту в течение 7 дней с момента получения заявления администрацией Поликлиники. При получении пациент оформляет расписку в получении.

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

6.4. Копии, выписки, справки Пациента предоставляются родственникам и знакомым только по письменной просьбе Пациента и при наличии доверенности на получение документации от Пациента.

7. Гарантийные сроки

Гарантии, на все предусмотренные виды стоматологических услуг и конструкций установлены в соответствующем порядке и даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей (подробнее ознакомиться с безусловными гарантиями, гарантийными сроками и сроками службы можно в соответствующем пункте договора на оказание платной стоматологической помощи).

На все виды работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Поликлинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться Исполнителем стоматологических услуг в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины заболевания (ситуация в полости рта);
- наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой.

7. Оплата

Общая стоимость лечения определяется врачами Поликлиники при планировании лечения (протезирования) в соответствии с установленным прейскурантом цен на оказываемые услуги.

Врач информирует Пациента и/или Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (протезирования) и отражается в Приложениях к договору.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу Поликлиники, путем оплаты наличными денежными средствами или безналичным перечислением на расчетный счет Поликлиники, в случае, если у Пациента имеется полис ДМС (добровольного медицинского страхования) или через платежный терминал в Поликлинике.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

По решению администрации Поликлиники Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.