Общество с ограниченной ответственностью «Дентарис»

Красноярский край, г.Красноярск, 660012, ул.Карамзина, дом 18, пом. 467

ИНН 2464260281 КПП 266401001

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Дентарис»

Н.А. Соловьева

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2014 г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

(ООО «Дентарис»)

Красноярск

2014

**Общие положения.**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами и распоряжениями Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Российской Федерации, нормативными правовыми актами органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, приказами генерального директора ООО «Дентарис».

3 . Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в стоматологическую клинику «Дентарис» (далее – клиника).

4. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.

5. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с 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. Ответственность за нарушение Правил.

**1. Порядок обращения пациентов в клинику:**

1.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам в часы работы клиники.

1.2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени, предоставленного администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

1.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к врачу на ближайшее свободное время. 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 .

1.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа.

1.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

1.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

1.7. 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.

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

1.9. При первичном обращении в регистратуру пациент представляет все необходимые документы 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 администратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

1.10. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт).

1.11. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием и для осмотра и начала оказания медицинской помощи.

1.12. Пациент ожидает время приема в холле центра. В кабинет проходит только по приглашению сотрудника центра.

1.13. 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**

2.1. 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.

2.2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, назначенные ранее лечащим врачом.

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

2.4. Пациент обязан ознакомиться с гарантийными сроками и сроками службы овеществленных результатов терапевтической стоматологической помощи и ортопедической стоматологической помощи, оказанной в ООО «Дентарис».

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

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

2.7. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследовании, процедур или операций.

2.8. 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 указании.

2.9. Перед плановым приемом врача пациентам не рекомендуется употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить. Непосредственно перед посещением врача пациенту рекомендуется почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.10. 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, технологий и может вызвать нежелательные последствия.

**3. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике**

3.1. 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 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 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;

- соблюдать мобильный этикет, рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- портить мебель и предметы интерьера.

**4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:**

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;

- 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;

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

**5. Ответственность за нарушение Правил**

5.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача, которые могут снизить качество медицинской помощи и отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники центра вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции или применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. 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.