Утверждаю

Директор

ООО «Медиа.»

 А. А. Аслануков

 « 10 » января 2016 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Медиа».

1. Общие положения.

1.1.Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Медиа»

 (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2.Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями Руководителя ООО «Медиа» (далее -Стоматологический кабинет) Асланукова Альбека Александровича.

1.3.Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Стоматологический кабинет.

1.4.Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.5.Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках регистратур, а также на официальном сайте Стоматологического кабинета.

1.6.При обращении в Стоматологический кабинет пациенты, либо их законные представители (представитель пациента должен иметь выданную в установленном законом порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.) обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.7. Правила внутреннего распорядка включают:

- Общие положения;

-Порядок обращения пациентов в Стоматологический кабинет ;

-Права и обязанности пациента;

-Правила поведения пациентов и посетителей в Стоматологическом кабинете ;

-Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Стоматологическим кабинетом;

-Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-График работы Стоматологического кабинета и его должностных лиц;

-Информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

-Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

2. Порядок обращения пациентов в Стоматологический кабинет.

2.1. В целях оказания медицинской помощи взрослому населению Республики Марий Эл при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях медицинская организация оказывает медицинские услуги пациентам на платной основе. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента и требующих безотлагательного медицинского вмешательства (оказание экстренной медицинской помощи), необходимо обращение в службу скорой медицинской помощи.

2.3.Прием пациентов осуществляется как по предварительной записи, так и в день обращения в случае наличия свободного времени у врача. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, а так же по телефону *8 (362)46-50-06*.

Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность.

(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»)

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

Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.Права и обязанности пациентов.

3.Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **имеет право на:**

-уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

-информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

-обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

-выбор лечащего врача;

-перевод к другому лечащему врачу с разрешения  администрации и при согласии другого врача;

-обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

-отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

-возмещение ущерба в соответствии со статьей 98 Федерального закона в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;

3.2**. Пациент обязан:**

- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

 - Бережно обращаться с мебелью, инвентарем, оборудованием, имуществом медицинской организации;

- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, не препятствовать внеочередному приему лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- Строго соблюдать медицинские предписания лечащего врача относительно приема лекарственных средств, режима (в т.ч. в случаях временной нетрудоспособности), диеты;

- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- Выполнять условия заключенного между ним и медицинской организацией договора на оказание платных медицинских услуг;

- Перед инвазивным вмешательством пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

- Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии врача передать информацию администратору.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Стоматологическом кабинете.

4.1 .Категорически запрещается:

- распитие спиртных напитков, курение на крыльце, а также в любых помещениях Стоматологического кабинета;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- разговаривать по мобильному телефону во время приема и манипуляций;

- грубить персоналу Стоматологического кабинета или иным лицам, находящимся в нем, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- бросать мусор и бахилы на пол

 При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, нахождения пациента в алкогольном либо наркотическом состоянии, Стоматологический кабинет оставляет за собой право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев); Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну находящуюся в фойе.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5.Порядок разрешения конфликтов.

5.1.Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

5.2.В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Руководителю Стоматологического кабинета Асланукову Альбеку Александровичу.

5.3 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

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

5.5.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, 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).

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

5.7. 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.

5.8.Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является ответ на обращение, который подписывается соответствующим руководителем либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо выдаётся заявителю.

5.9.Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменный или с согласия заявителя устный ответ.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

6.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать 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 поведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна передаваться такая информация.

6.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.3.Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

7.График работы Стоматологического кабинета.

7.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Медиа» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинской организации и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации. Графики работы утверждаются директором, размещены в структурных подразделениях медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

 7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора, в административной части медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

8. Порядок оказания платных медицинских услуг.

8.1. Каждый пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получении платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

8.2. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора (Приложение №1), которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности сторон

За плату так же  предоставляются стоматологические услуги, которые не являются обязательными для оказания на бесплатной основе.

8.3.Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются 1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии;

2) при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью;

4) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической.

8.4. Платные стоматологические  услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо  по просьбе пациента в виде отдельных медицинских вмешательств.

8.5. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется:

титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У на основании паспорта;

договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг в 2-х экземплярах;

информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства согласие на обработку персональных данных при первичном обращении перед началом приёма лечащий врач разъясняет пациенту суть информированного согласия и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

8.6. После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения, после чего с пациентом ортопедического отделения оформляется плановый заказ-наряд, являющаяся приложением к договору об оказании платных ортопедических медицинских услуг. Пациент терапевтического или хирургического отделения продолжает лечение, после чего с ним оформляется медицинской сестрой акт об оказанных услугах, являющийся неотъемлемой частью договора на оказание платных стоматологических услуг.

8.7. После заключения договора и приложений к нему пациент обязан оплатить в кассе Стоматологического кабинета указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги  возможно только в случае подписания ему рассрочки на оплату.

8.8. По окончании лечения в ортопедическом отделении лечащий врач устанавливает протезы в полости рта пациента и пациент подписывает Акт или Заказ-наряд об оказанных медицинских ортопедических услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных ортопедических медицинских услуг.

8.9. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах клиники и на сайте.

9. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.

9.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РФ (приказ МЗ и СР РФ от 02. 05. 2012г. № 441н « Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений).