

**Общество с ограниченной ответственностью
«Клиника Семейной Стоматологии»
ООО «КСС»**

Правила рассмотрены и приняты
на общем собрании работников
ООО «Клиника Семейной Стоматологии»

Протокол № 13 от « 23 » ноября 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «КСС»

Н.С. Мурзина

2019 г.



**Правила приема пациентов
Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей**

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники «Клиника Семейной Стоматологии» (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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии» (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 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. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой.
5. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

Порядок обращения пациентов в клинику

- Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в ООО «Клиника Семейной Стоматологии» или по телефону (8482) 691-911.
- Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, представленных администратором. При записи на плановый прием пациент обязан

предоставить администратору ООО «Клиника Семейной Стоматологии» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

- При получении платных услуг пациент должен ознакомиться с договором и подписать его, ознакомиться с перечнем платных услуг, прейскурантом на платные услуги.
- Прием пациентов до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- 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 у администратора ООО «Клиника Семейной Стоматологии».
- В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора ООО «Клиника Семейной Стоматологии» 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 администратор 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, администратор 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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии» 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 администратор имеет право назначить прием на другой день.
- Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в ООО «Клиника Семейной Стоматологии» не менее чем за 25 минут до назначенного времени.
- Продолжительность приема врача:

Вид приема	Продолжительность (в минутах)
Детский прием	30
Взрослый	45

- При первичном обращении администратору ООО «Клиника Семейной Стоматологии» пациент обязан представить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости – полис добровольного медицинского страхования (ДМС).
- Для удостоверения личности ребенка дополнительно представляются: паспорт одного из родителей (законного представителей), свидетельство о рождении (основание: Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил представления медицинскими организациями платных медицинских услуг»)
- Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении ООО «Клиника Семейной Стоматологии» для оформления медицинской карты амбулаторного больного (далее – медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет администраторам. 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.

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.
- Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную смету, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе лечения. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом пациента.
- 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.

- Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам действующим на момент оплаты прейскуранта
- Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом врача.

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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии» 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;
 - находиться в служебных помещениях ООО «Клиника Семейной Стоматологии» 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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии», 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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии»;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО «Клиника Семейной Стоматологии»;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты ООО «Клиника Семейной Стоматологии» 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.

Порядок разрешения конфликтов

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к управляющему ООО «Клиника Семейной Стоматологии».
- При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- При устном обращении ответ 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.
- При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может обращаться непосредственно директору ООО «Клиника Семейной Стоматологии» оставив свое обращение в письменном виде у администраторов.
- 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 у администраторов ООО «Клиника Семейной Стоматологии», расположенной по адресу: г. Тольятти, ул. Толстого, д. 34 во время работы клиники.

- Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес ООО «Клиника Семейной Стоматологии», 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.

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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии» вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников охраны 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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии», 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 ООО «Клиника Семейной Стоматологии» влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.