Утверждены

приказом Директора

ООО «ВИТА»

Брунгардт Е.С.

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. №

ПРАВИЛА

**внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила)   ООО «ВИТА» (далее – Стоматология) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Стоматологии а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Стоматологией

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Стоматологии, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Стоматологию;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;  
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;  
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы Стоматологии и ее должностных лиц;

- информацию о порядке и перечне оказания платных медицинских услуг;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на стойке администратора), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в учреждении на видном месте.

**2. Прядок обращения пациентов в Стоматологию**

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях, а также обеспечения доступности медицинской помощи граждане обращаются в Стоматологию без закрепления по территориально-участковому принципу.

2.2. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-стоматологом или зубным врачом по профилю медицинской услуги, находящемся на рабочем месте в момент обращения гражданина. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.

2.3. Оказание медицинской помощи гражданам осуществляется независимо от их постоянного места проживания (не по территориальному принципу) непосредственно в Стоматологии медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00-19.00 , в субботу 9.00- 14-00, воскресенье выходной, в праздничные дни медицинская помощь не оказывается.

При первичном или повторном обращении пациента за медицинской помощью, не предусмотренной Программой ОМС, и на платной основе, он предоставляет следующие документы (паспорт, СНИЛС)

У администратора при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации: учетная форма № 025/у, утвержденная приказом МЗ России от 15.12.2014 г. № 834-н – «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях». Медицинская карта пациента является собственностью Стоматологии и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинеты  регистратором, или медицинским работником из числа среднего медицинского персонала. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством Стоматологии!

2.5. Первичный прием врачом-стоматологом или зубным врачом осуществляется при наличии медицинских показаний в день обращения пациента к администратору или по предварительной записи по телефону и запись на прием к врачу в электронном виде через сайт стоматологии.

Организация предварительной записи больных на первичный прием к врачам-специалистам в Стоматологии в электронном виде осуществляется в сети «Интернет»

Запись на повторный прием осуществляется лечащим врачом непосредственно на приеме.

Время, отведенное на прием пациента врачом-стоматологом или зубным врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть смещено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, пациент может получить в справочном окне регистратуры в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Стоматологии, а также с помощью сети “Интернет” на официальном сайте Стоматологии\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Стоматологии по месту жительства гражданина, пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения. Также указанные консультации могут назначаться по инициативе пациентов при наличии показаний.

2.8. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.

**3.Права и обязанности пациентов:**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

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;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения здравоохранения 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него 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;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы учреждения;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологии для пациентов;

- правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, одевать бахилы , маски при входе в Стоматологию и др.);

- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- соблюдать рекомендуемую врачом диету;

- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

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

- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

- бережно относиться к имуществу учреждения;

- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Стоматологией**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии  с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"; Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Стоматологию согласно графику приема граждан или обратиться к директору стоматологии в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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 устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее к директору, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее к директору стоматологии, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения 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 проведенного 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 быть передана такая информация.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

**6. График работы Стоматологии и ее должностных лиц**

6.1. График работы Стоматологии и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологии с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Стоматологии и ее 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде рядом с регистратурой, или на сайте Стоматологии.

6.5. Регламент работы Стоматологии утверждается главным врачом.

**7. Информация о правилах предоставления, перечне**

**и ценах платных медицинских услуг**

7.1. Правила предоставления, перечень и цены на платные медицинские услуги регламентируются приказом главного врача Стоматологии

7.2. ООО «ВИТА» предоставляет платные медицинские услуги пациентам за наличный расчет и безналичный расчет.

7.3. Ознакомиться с предоставляемыми платными медицинскими услугами можно  на информационном стенде в Стоматологии и сайте Стоматологии в телекоммуникационной сети «Интернет».

**8. Заключительные положения**

8.1. Настоящие Правила имеют одинаковую юридическую силу для всех без исключения лиц, пользующихся услугами Стоматологии.

8.2. Стоматология, а также пациенты или их законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка потребителей услуг ООО «ВИТА»