УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «РОСТДЕНТ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Серпионова Л.А.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА В ООО «РОСТДЕНТ» ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологической клинике ООО «РОСТДЕНТ», (далее по тексту – стоматологический клиника), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1 Стоматологическая клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, находящимся на территории города Ростов-на-Дону, и пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление специализированной медицинской помощи по: стоматологии терапевтической, стоматологии ортопедической, стоматологии хирургической и организации здравоохранения.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения, является врач-стоматолог-ортопед.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются на платной основе.

**2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ**

2.1. ООО «РОСТДЕНТ » работает по утвержденному графику:

 Режим работы по адресу:

г. Ростов-на-Дону, ул. Большая Садовая, 34А

Пн-Воскр: с 09:00 до 20:00

- в праздничные дни режим регламентируется приказом.

2.2. Информацию о графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается на информационном стенде в холле клиники.

**3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения.

3.2. Запись на прием к врачу осуществляется:

· по телефонам:

+7 (863) 241-27-22

+7 (900) 122-0-02

· Непосредственно через регистратуру, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность.

Во всех случаях записи на прием, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема.

Учитывая, что 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»).

3.3. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

- ФИО, дату рождения, контактную информацию (номер телефона).

3.4. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящего от гражданина), клиника уведомляет об этом гражданина в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина, при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в специализированные лечебные учреждения пациент записывается в такие учреждения через регистратуру стоматологической клинике.

3.6. Отказ в предоставлении услуги записи на прием к врачу возможен в случае:

- неполной информации в документах, необходимой для записи на прием;

- предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу;

3.7. Если в назначенный день пациент не может прийти на прием, то он уведомляет стоматологическую клинику в кратчайшие сроки любым способом (непосредственно при личном обращении пациента в учреждение, по телефону).

3.8. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на прием в назначенный день считается нарушением режима** стоматологической клиники.

**4. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. квалифицированное оказание платной медицинской помощи;

4.1.3. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.4. проведение по его просьбе консилиума;

4.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами,

4.1.6. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом.

4.1.7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

4.1.8. отказ от медицинского вмешательства,

4.1.9. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в клинике;

4.1.10. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

4.1.11. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнить настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнить предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнить условия заключенного между ним и стоматологической клиникой договора на оказание платных стоматологических услуг;

5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям стоматологической клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

**6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

Основанием оказания платных стоматологических услуг является желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату.

**7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

7.1. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;

7.2. Пациентом заполняется анкета о состоянии здоровья. Пациент несет полную персональную ответственность за сведения, указанные им в анкете.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3. Дальнейшее заполнение медицинской карты производится лечащим врачом.

7.3.1. Перед началом приема при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на стоматологическое вмешательство.

Лечение пациента, отказавшегося подписать **Информированное согласие на проведение лечения,** в Клинике не возможно.

7.3.2. После подписания пациентом Информированного согласия лечащий врач производит осмотр полости рта пациента, согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения и приступает к лечению.

7.3.3. После ознакомления с информацией, предоставленной пациенту, Исполнителем, при заключении договора, в том числе, Правилами оказания платных медицинских услуг Исполнителя, Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012г., с лицензией Исполнителя, прейскурантом цен на услуги, информацией о квалификации и сертификации Исполнителя, режиме работы Исполнителя, пациент обязан оплатить в кассе Клиники указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечение пациента, не оплатившего медицинского услуги в Клинике не возможно.

**8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

8.1 Основным медицинским документом пациента Клиники является медицинская карта стоматологического больного (форма №043/У)

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре в течении 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается. Кроме случаев предусмотренных законом.

**9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**

9.1 Информация о предоставлении услуг Клиники представлена:

- на информационном стенде;

- предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону администратором клиники.

9.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан»).

9.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

**10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ** **СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

10.1. ООО «РОСТДЕНТ» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи,  при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

10.2.1. В ООО «РОСТДЕНТ» безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

10.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;

10.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

10.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

10.2.5.проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

10.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;

10.2.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальный степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

10.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

10.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

10.2.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

10.2.11. динамический контроль за процессом выздоровления и результатов оказания медицинской услуги;

10.2.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

**11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. На правоотношения пациентов и стоматологической клиники распространяется действие закона « О защите прав потребителей»

12.2. Вся информация о работе стоматологической клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах и официальном сайте.