

Утверждаю
Генеральный директор
ООО «Моя Стоматология»
_____ А.С. Попов

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «Моя Стоматология»
(информация для пациентов)**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ООО «Моя Стоматология», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. ООО «Моя Стоматология» оказывает платную амбулаторно-поликлиническую медицинскую (стоматологическую) помощь взрослым.

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в больничную организацию, оказывающую стационарную помощь.

1.2. ООО «Моя Стоматология» обеспечивает предоставление платных медицинских (стоматологических) услуг населению согласно требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации и в соответствии с установленными порядками, стандартами и клиническими рекомендациями.

1.3. Предоставление платных медицинских услуг населению осуществляется при наличии лицензии, выданной Департаментом здравоохранения Ивановской области.

1.4. Консультирование, обследование, лечение и диспансерное наблюдение пациентов в ООО «Моя Стоматология» осуществляется в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, действующим на территории Российской Федерации.

1.5. Все медицинские препараты, инструменты, средства и материалы, используемые в стоматологии, разрешены к использованию в Российской Федерации и имеют регистрационные удостоверения и сертификаты соответствия.

1.6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором возмездного оказания стоматологических услуг в письменной форме, которым регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права и обязанности сторон.

1.7. Лечащими врачами, то есть врачами, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Моя Стоматология», являются врачи стоматологи. Лечащий врач определяется выбором пациента на основании его устного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам других специальностей. Рекомендации

врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

При необходимости или по просьбе пациента созывается консилиум врачей.

1.8 Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, является предметом врачебной тайны и разглашению не подлежит кроме случаев, предусмотренных законом.

2.ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. ООО «Моя Стоматология» работает ежедневно с 9.00 до 19.00, выходной день - воскресенье.

2.2. Приём врачей осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на информационной стойке и интернет сайте стоматологической клиники.

2.3. Порядок личного обращения граждан к руководителям организации осуществляется по утверждённому графику.

График приема граждан:

Генеральный директор: пятница с 12-00 до 14-00;

Главный врач: четверг с 16-00 до 18-00

3.ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачам стоматологам осуществляется посредством телефонной связи предварительно, либо при непосредственном обращении в клинику в порядке очередности. Прием пациента осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.2. Для всех пациентов в обязательном порядке заключается договор возмездного оказания стоматологических услуг в письменной форме, заполняется анкета о состоянии здоровья и информированное добровольное согласие для каждого отдельного вида услуг. Пациент знакомится с настоящими правилами внутреннего распорядка. Без оформления договора стоматологические услуги не оказываются.

3.3. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением больничного режима.

3.4. Консультации совершеннолетних пациентов в присутствии сопровождающих лиц проводятся только с их письменного согласия.

3.5. Прием пациента при острой боли и других экстренных ситуациях ведется без предварительной записи, без промедления при наличии возможности исполнителя.

3.6. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в профильное учреждение с направлением установленного образца и выпиской из медицинской карты амбулаторного стоматологического больного.

3.7. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также с неадекватным поведением услуги не оказываются.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

4.1. Основным медицинским документом пациента в ООО «Моя Стоматология» является медицинская карта стоматологического больного. Медицинская карта пациента является собственностью организации и хранится в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты – 5 лет в регистратуре, с последующим хранением в архиве организации.

Выдача карты стоматологического больного, хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

При необходимости получения выписки из амбулаторной карты или копии медицинской документации пациент должен предоставить заявление на имя главного врача. Оформление данного обращения производится согласно "Порядка выдачи медицинских документов" организации.

4.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт направление на оформление больничного листа в медицинскую организацию по профилю заболевания, имеющую лицензию по экспертизе временной нетрудоспособности.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

5.2. По прибытии пациент должен использовать одноразовые бахилы, посещение врача не допускается в верхней одежде.

5.3. Во время приема врача требуется отключить мобильный телефон и не допускать посторонних разговоров.

5.4. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право отказать в приеме пациенту и перенести визит на другое время или дату, согласовав это с пациентом, если сокращение времени приема может повлечь за собой снижение качества оказываемой услуги.

5.6. Расписание стоматологии позволяет оптимально сформировать время для консультации или лечения пациента. Однако, каждая ситуация носит индивидуальный характер и может потребовать больше времени, чем запланировано. В этой ситуации врач может по уважительной причине задержать прием следующего пациента при его оповещении о сложившейся ситуации.

5.7. Приблизительная стоимость услуг определяется в соответствии с предварительным планом лечения. Окончательная стоимость определяется после окончания лечения в соответствии с прейскурантом и фактическим объемом оказанных услуг. Оплата осуществляется в день ее предоставления. Для ортопедических работ вносится предоплата в размере согласно основному договору.

5.8. При оплате услуг используется наличный и безналичный расчет. Пациенту выдается чек (квитанция) в обязательном порядке и справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы (по требованию).

5.9. При отказе пациента от медицинского вмешательства, отдельного этапа лечения или рекомендаций ему разъясняются возможные последствия и осложнения, делается запись в медицинской карте за подписью врача и пациента.

5.10. В целях улучшения качества оказания медицинских услуг для всех пациентов накануне посещения предусмотрено предупреждение о предстоящем визите по средствам телефонной связи. Данная услуга не является обязанностью организации. Пациент должен самостоятельно контролировать визиты к врачу.

5.11. Врач может отказаться от лечения пациента без объяснения причин:

- если действия пациента делают невозможным исполнение надлежащего качества услуги (нарушения плана лечения, нарушения графика оплаты, нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов, нарушение режима плановых посещений врача, сокрытие достоверной информации о состоянии здоровья пациентом)
- если заболевание пациента соответствует хронической стадии и это не угрожает ухудшению его здоровья и жизни в данный момент
- если при остром состоянии заболевания в стоматологии имеется врач такой же специальности и квалификации для выполнения услуги

5.12. В случае возникновения жалобы по качеству оказания медицинской услуги пациентом подается письменное заявление на имя главного врача. Данное обращение оформляется в соответствии с "Порядком рассмотрения жалоб" организации.