

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА  
ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ  
Стоматологического кабинета ООО «Улыбка»**

**Уважаемые пациенты!**

**В Стоматологическом кабинете ООО «Улыбка» приняты определенные правила поведения. Очень просим вас их придерживаться.**

1. При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

2. Медицинская карта пациента является собственностью стоматологического кабинета ООО «Улыбка» и должна храниться в регистратуре.

3. **Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.**

Несовершеннолетних пациентов должен сопровождать их законный представитель.

4. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить в регистратуре.

Пациенту необходимо явиться в стоматологический кабинет не позже, чем за 7-10 минут до начала приема (если вы у нас впервые, лучше приехать еще немного раньше). Это позволит легче и быстрее адаптироваться к осмотру или лечению, оформить все необходимые документы.

5. 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.

6. Пациент ожидает время приема в холле, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

7. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающий пациент должен быть предупрежден о задержке приема и

ему должно быть предложено либо перенести время приема на другой день, либо провести лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо провести лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

8. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

9. Пациент (или его законный представитель) при обращении к лечащему врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; заполнить анкету о своём здоровье; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных и сопутствующих заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом лечащего врача.

10. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, лечащий врач имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное лечащим врачом.

12. Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщить нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема. Накануне визита администратор клиники свяжется с вами по телефону, чтобы подтвердить ваш приход. Просим вас быть на связи. Если администратор не смог связаться с вами накануне визита до 17:00, чтобы подтвердить ваш приход, мы считаем ваш визит отмененным и на ранее забронированное для вас время может быть записан другой пациент. В случае отмены визита с вашей стороны менее чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предлагать вам следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора).

13. Мы убедительно просим вас перед подписанием договора ознакомиться с его содержанием, прейскурантом на услуги, положением о гарантиях, правилами эксплуатации стоматологических работ и услуг.

14. Просим вас не пользоваться в кабинете врача сотовыми телефонами. Медицинская клиника – место с повышенными требованиями к асептике и антисептике.

**15. Взаимодействие пациента и лечащего врача:** Лечащий врач организует квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте вовремя и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

**16. Лечащий врач может отказаться от лечения пациента, если отказ непосредственно не угрожает его жизни и здоровью, по причине несоблюдения пациентом рекомендаций, плана лечения, или настоящих Правил поведения и иных законных требований.**

#### **Права и обязанности**

##### **пациентов**

**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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;**

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

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

**обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;**

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

**отказ от медицинского вмешательства;**

**обращение с жалобой к руководителю стоматологического кабинета ООО «Улыбка»**

**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.**

## **Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:**

**соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей стоматологического кабинета ООО «Улыбка»**

**бережно относиться к имуществу уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;**

**уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;**

**предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;**

**выполнять медицинские предписания;**

**согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;**

**сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;**

**соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).**

**соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.**

**Распивать спиртные напитки, входить в нетрезвом состоянии, а также в состоянии наркотического или токсического опьянения.**

**Приносить легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, предметы и жидкости, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легкобьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных.**

**Передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, колясках и всех подобных средствах в помещении**

**Осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.**

**Разговаривать по мобильному телефону.**

**Осуществлять несанкционированную фото- и киносъемку, звуко- и видеозапись в стоматологическом кабинете, её сотрудников без разрешения представителей стоматологического кабинета ООО «Улыбка».**

**Порядок разрешения конфликтов между пациентом**

**Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения**

**обращений граждан Российской Федерации»**  
**Федеральный закон)**

**( далее-**

**В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию или к дежурному администратору (дежурному врачу) или обратиться в письменном виде.**

**При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.**

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

**В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.**

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

**Письменное обращение, поступившее в администрацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.**

**Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.**

**В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, если текст письменного обращения не поддается прочтению, а также, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается.**

#### **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

**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 проведенного лечения и возможных осложнениях.**

**В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.**

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

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

**Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 30 дней со дня поступления личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.**

#### **Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

**Выписка из медицинской документации выдается по личному заявлению пациента в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента подачи заявления и окончания медицинских мероприятий.**

**Документацией, удостоверяющей временную нетрудоспособность больного, является установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности.**

**Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.**

**За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.**

**Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатью стоматологического кабинета.**

**Мы очень ценим обратную связь и конструктивную критику. Просим вас оставлять отзывы, пожелания и т.п. в письменной форме в Книге жалоб и предложений. Мы обязательно рассмотрим каждое сообщение и ответим на него.**