

Утверждаю
генеральный директор ООО «Дента»
Сысоева Е.А.
Приказ №3 от 09.01.2023
Приложение 1



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей при оказании медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «Дента»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники «Дента» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
- 1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г №1006, Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками Медицинской организации (МО) и Пациентами, заключившими Договор оказания платных медицинских услуг, и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в стоматологию «Дента» (далее – клиника).
- 1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
- 1.5. размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.
- 1.6. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.
- 1.7. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

- 2.1. Прием Пациентов осуществляется по предварительной записи при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 8(391)255-90-00, 8 913 -03153-93, а также через сайт медицинской организации в сети интернет.
В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.
Оказание экстренной и неотложной стоматологической помощи проводится без записи, в порядке очередности обращения в ООО «Дента», в установленные часы.
- 2.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Пациентом дата и время заносятся в журнал записи Пациентов (систему записи Пациентов) вместе с контактными данными Пациента. Медицинский регистратор информирует Пациента о стоимости приема, о правилах подготовки к приему у специалиста. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний для экстренной госпитализации организуется вызов службы «Скорой помощи» для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется «Информационный отказ».

2.4. Не менее чем за 10 часов до даты посещения Медицинский регистратор связывается с Пациентом для подтверждения его прихода, либо информирования об отмене приема у специалиста. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом Мед. регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, мед. регистратор 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.

2.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру 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 регистратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС)).

2.9.1. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости – полис добровольного медицинского страхования (ДМС).

2.9.2. Пациент представляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее – медицинская карта). Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу в кабинет регистратором. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

1. При первичном оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие: - на обработку персональных данных,

2. анкету о состоянии здоровья

3. и подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.

2.9.3. Пациент ожидает время приема в холле клиники. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры.

2.9.4. 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.

3. Порядок оказания стоматологических услуг

1. 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.

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

3. 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.

4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.

5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

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

7. 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.

8. 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.

9. 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.).

10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седатация, общая анестезия).

11. 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.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения клиники 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации 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;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, 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 (оформляется Претензионный бланк).

В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент(законный представитель Пациента)имеет право обратиться к руководителю Организации(заведующей отделением), либо к мед. регистратору.