**Утверждаю**

**Генеральный директор ООО «МСЦ «Аллотино Плюс»**

 **В.Ф.Глинчевский В.Ф**

 **01.06.2015 г**

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В**

**ООО «Медико Социальном Центре «Аллотино Плюс»**

1. **Общие положения**

1.1.Права и обязанности пациентов регламентируются Федеральным законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г. и другими нормативными документами.

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет **право** на:

- уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- информацию о фамилии, имени, отчеству, должности и квалификации лечащего врача;

- обследование, лечение и нахождении в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчении боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- выбор лечащего врача;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя структурного подразделения при согласии другого врача;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;

- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев. предусмотренных законодательными актами;

- на обращение к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается помощь, а также в вышестоящие организации.

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

- получение справки о стоимости медицинской помощи застрахованному лицу в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

**Пациенты обязаны:**

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим лечения и настоящие Правила внутреннего распорядка

1.2.Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей в ООО «МСЦ «Аллотино Плюс» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в клинике.

1.3. Настоящие Правила являются обязательными для вех пациентов и посетителей, а так же для третьих лиц, обратившихся в ООО «МСЦ «АллотиноПлюс» (далее Клиника).

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных условии для оказания медицинской помощи.

 1.5. С Правилами можно ознакомиться на информационных стендах Клиники, в информационных папках у администратора (в холле клиники).

1. **Порядок обращения пациентов в Клинику для оказания стоматологической помощи**

2.1. Пациенты по своему желанию могут обратиться в Клинику для оказания стоматологической помощи.

* 1. Предварительная запись осуществляется у администратора (регистратора) по телефону: 233-28-27, через сайт медицинской организации в сети «Интернет» ([www.stomkronverk.ru)](http://www.stomkronverk.ru))
	2. Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных мест у конкретного специалиста клиники..

2.4.При обращении пациента с острой зубной болью и невозможности его приема из-за отсутствия в клинике необходимого диагностического оборудования, специалиста соответствующего профиля, он направляется в районную стоматологическую поликлинику, или по его усмотрению обращается в другую стоматологическую коммерческую клинику.

2.5. При выявлении у пациента перед стоматологическим лечением таких симптомов как низкое, высокое артериальное давление, аритмия, обострение глаукомы, бронхиальной астмы, ишемической болезни сердца, обострение остеоходроза, проявление аллергии, высокая температура тела, подозрение на инфекционные заболевания, на сотрясение, ушиб головного мозга, судороги, выраженный страх перед лечением. А также наличие повышенного риска кровотечения из-за постоянного приема кроверазжижающих препаратов, перенесенная химио- или лучевая терапия за последние 3 года, выявленные в анамнезе заболевания крови, декомпенсированный сахарный диабет, у женщин беременность первого и последнего месяца, и другие заболевания, **которые создают повышенные риски** **появления осложнений со стороны общего здоровья пациента при стоматологическом лечении т.е. отсутствует возможность у персонала МСЦ «Аллотино Плюс» гарантировать пациенту выполнение качественного лечения и хорошего самочувствия после лечения,** **врач вправе отказать пациенту в стоматологической услуге.** В этом случае врач даст конкретные рекомендации по организации намеченного лечения в условиях другой клиники, где стоматологи под контролем специалистов общемедицинского профиля могут провести оказание лечебной помощи с минимальными рисками для пациента. А при выявлении угрозы ухудшения общего состояния пациента, стоматолог вызовит бригаду неотложной помощи для направления в профильный стационар.

 2.6.При обращении в Клинику пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ удостоверяющий личность, полис ОМС или ДМС;

2.7. При первичном посещении, администратор клиники, оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по установленной форме, в которую заносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по месту регистрации и фактическому месту проживания, серия и номер паспорта, данные страхового полиса (если такой есть), место работы, профессия.

2.8. Перед началом консультации, приемом специалиста, пациент знакомиться с правилами оказания медицинских услуг в ООО «МСЦ «Аллотино Плюс», с другими документами (лицензия, прайс на стоматологические услуги, список стоматологов клиники, договор на медицинские услуги, информированное добровольное согласие пациента на получение медицинской помощи, «Положение о средних гарантийных сроках и средних сроках службы на выполненные работы в рамках оказания стоматологических услуг», памятки, рекомендации после лечения) и другими документами при оказании стоматологических услуг.

2.9. При согласии пациента на консультацию, прием специалиста, он подписывает договор на оказание медицинских услуг, заполняет анкету о состоянии своего здоровья, дает согласие на обработку персональных данных.

 2.10. На пациента заводится медицинская карта, которая храниться в регистратуре клиники и на руки пациенту не выдается.

2.11. При необходимости пациенту выдается копия или выписка из медицинской карты по письменному обращению на имя главного врача.

 2.12. Пациент ожидает приема в холле клиники. В кабинет проходит по приглашению медицинской сестры или врача.

 2.13. Пациент должен приходить на прием к врачу в чистой одежде. Верхняя одежда оставляется в гардеробе. В кабинет пациент можно проходить в сменной обуви или бахилах, которые находятся в регистратуре.

 2.14. В случае опоздания или неявки в назначенное время на прием пациент должен предупредить регистратуру не менее чем за 2 часа.

2.15. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую дату.

2.16. В случае отсутствия врача по причине болезни, администратор Клиники предпринимает меры по предупреждению пациента о невозможности его приема в назначенное время и предоставлении пациенту удобного времени и даты приема, или организации приема у другого специалиста.

 2.17. Для оформления необходимых медицинских документов пациент должен являться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

 2.18. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным причинам, не зависящим от лечащего врача, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержи у своего лечащего врача.

2.19. Медицинская помощь оказывается непосредственно в клинике. Сотрудники «МСЦ «Аллотино Плюс» **не оказывают** медицинские услуги (медицинскую помощь) на дому у пациентов.

 2.20. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных процедур, проинформировать о принимаемых лекарственных препаратах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций на лекарственные препараты. Посещая клинику пациент каждые 6 месяцев обязан вновь заполнить анкету сопутствующих заболеваний.

2.19. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо при себе иметь препараты, рекомендуемые лечащим врачом.

2.20. После консультации, составления плана лечения, разъяснения лечащего врача, согласие пациента на проведение диагностических или лечебных мероприятий, пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.21. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

 2.22. При изменении состояния здоровья в процессе лечения пациент незамедлительного сообщает об этом лечащему врачу.

 2.23. В случае физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

 2.24. Перед плановым приемом пациент должен воздержаться от приема в пищу продуктов со специфическим запахом, от курения, использования парфюмерной продукцией с резким запахом. Перед посещением врача должен почистить зубы, ортопедические конструкции зубной щеткой и пастой.

 2.25. Направление на госпитализацию, пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного осмотра врачом.

2.26. Лечащий врач по согласованию с должностным лицом клиники может отказаться от планового лечения пациента по этическим, психологическим причинам, при отсутствии продуктивных коммуникаций(отсутствие взаимопонимания) между врачом и пациентом, при невозможности стоматолога выполнить требования пациента с нереальными эстетическими и функциональными требования к лечению, восстановлению зубов.

**3. Правила поведения пациентов при посещении клиники**

3.1.Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима предупреждения и пресечения возможных террористических актов запрещается:

* проносить в помещение поликлиники огнестрельное, газовое, травматическое, холодное оружие
* иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, велосипеды и др.)
* заходить в помещения для служебного пользования.
* курить на территории клиники и у входной двери.
* оставлять малолетних детей без присмотра.
* выносить из клиники медицинские документы и изымать какие-либо документы из медицинских карт.
* размещать в помещении и на территории клиники объявления без разрешения администрации.
* выполнять в клинике функции торговых агентов.
* приходить в клинику в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, в состоянии агрессии. В случае выявления нарушения общественного порядка такие лица удаляются из помещения сотрудниками клиники и представителями правоохранительных органов.
* находиться в клинике с домашними животными.
* вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам клиники, выражаться нецензурной бранью.
* в кабинете врача пользоваться мобильными устройствами.
* портить имущество клиники.

 3.2. Пациенты и посетители клиники обязаны:

* соблюдать правила поведения в общественных местах;
* соблюдать режим лечения.
* соблюдать чистоту и порядок;
* бережно относиться к имуществу клиники;
* верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* при входе в клинику надевать на обувь бахилы;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть вежливыми и доброжелательными;
	+ проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать требования противопожарной безопасности.

**4. Порядок разрешения споров и конфликтов**.

4.1.Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05 2006г. №59-ФЗ

4.2. В случае возникновения конфликта, претензий гражданин имеет право обратиться к генеральному директору, главному врачу, заместителю генерального директора.

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. При устном обращении ответ может быть дан в устной форме в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. При неэффективности обращения Пациент может обратиться к генеральному директору в часы приема или оставить свое обращение в письменном виде в отдел кадров.

4.5. Гражданин в письменном обращении указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит свою подпись и дату обращения.

4.6. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

4.7. Срок рассмотрения обращения до 30 дней. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.