*Утверждено приказом директора № 76*

*ООО «РеалДент» Наговицыной И.Ф.*

*21.12.2012г.*

***Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг***

 I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) Общества с ограниченной ответственностью «РеалДент» (далее — ООО «РеалДент») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «РеалДент», права и обязанности пациента, правила поведения в стоматологическом кабинете и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.

 Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «РеалДент», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

 2. Правила внутреннего распорядка ООО «РеалДент» для пациентов включают:

порядок обращения пациента в ООО «РеалДент»;

права и обязанности пациента;

порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «РеалДент» и пациентом;

порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

время работы ООО «РеалДент» и его должностных лиц;

информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

другие сведения, имеющие существенное значение для реализации прав пациента (с учетом специфики организации, в которой пациент получает консультативную, диагностическую или лечебную помощь).

3. Правила внутреннего распорядка ООО «РеалДент» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

 4. Правила внутреннего распорядка ООО «РеалДент» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — на официальном сайте ООО «РеалДент» и в холле у администратора ООО «РеалДент».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «РеалДент»

1. Оказание медицинских услуг в ООО «РеалДент» осуществляется на основании договора о предоставлении платных медицинских услуг.

 2. Медицинская помощь в ООО «РеалДент» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

 В случае опоздания Пациента ООО «РеалДент» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

 В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

 Медицинская помощь на дому не оказывается, в соответствии с лицензией ООО «РеалДент».

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма , о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором, главным врачом, адреса ближайших и дежурных аптек, поликлиник и стационаров, оказывающих экстренную врачебную помощь в вечернее, ночное время, в воскресные и праздничные дни, пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «РеалДент».

 Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели с указанием часов приёма; руководителя, главного врача, о порядке предварительной записи к специалистам, на консультации, пациент может получить в регистратуре лично, по телефонной связи, с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «РеалДент».

 4. В регистратуре ООО «РеалДент» 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 фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);

контактный номер телефона;

 Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме.

 Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, в соответствие с инструкцией по заключению договоров.

 Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

 5. ООО «РеалДент» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала ООО «РеалДент», либо имуществу ООО «РеалДент», при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими правилами, в случае отказа врачей-специалистов ООО «РеалДент» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

 6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «РеалДент» согласно раздела V настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ООО «РеалДент» граждан, утверждённому директором.

I I I. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

выбор врача и выбор медицинской организации;

профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

получение консультаций врачей-специалистов;

облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;

выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

отказ от медицинского вмешательства;

возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2. Пациент обязан:

принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

своевременно обращаться за медицинской помощью;

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

представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;

выполнять медицинские предписания;

сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.

3. На территории ООО «РеалДент» запрещено курение.

I V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «РеалДент» И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);

нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);

преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;

нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу ООО «РеалДент», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

 3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — директору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись директора с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

 Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

 5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

 6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «РеалДент». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

 2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

 3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

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

 5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

 6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «РеалДент» является собственностью общества. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ООО «РеалДент», получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором либо главным врачом.

 Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

1. Выдача справок о прохождении амбулаторного лечения в ООО " РеалДент " осуществляется после письменного заявления пациента или по письменному запросу государственных органов на имя главного врача.

 2. . Выдача выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «РеалДент» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ООО «РеалДент» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

 2. Режим работы ООО «РеалДент» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

 3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала ООО «РеалДент» (график работы — сменности) устанавливаются руководителем организации здравоохранения в соответствии с должностными инструкциями персонала организации здравоохранения.

 4. График и режим работы ООО «РеалДент» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

5. Приём больных и их родственников должностными лицами осуществляется в удобное для пациентов время. Часы приёма граждан фиксируются на стенде.

6. Информация о времени работы ООО «РеалДент», его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, на информационных стендах, установленных в холле, у администратора ООО «РеалДент».