

Утверждаю
Директор ООО «М-Центр»
Чижикова Н.В.
16.01 2017г

Правила внутреннего распорядка в ООО «М-Центр»

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «М-Центр»(далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения, а также приказами и распоряжениями директора.
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «М-Центр»
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте клиники в сети интернет.
6. При обращении в клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Порядок обращения пациентов в клинику.
2. Порядок оказания стоматологических услуг.
3. Режим работы
4. Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники .
5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой.
6. Ответственность за нарушение Правил.

Информация о предоставляемых услугах ООО «М-ЦЕНТР»

ООО «М-Центр» - коммерческая организация, **не участвующая в осуществлении**

Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

Оказание медицинских услуг в ООО «М-Центр» осуществляется на основании публичного договора-оферты на оказание платных медицинских услуг

Все медицинские услуги в клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

Перечень работ(услуг): работы (услуги), выполняемые: при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической, ортодонтии

Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг

надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

Порядок обращения пациентов в клинику

- Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам 847148 47047
- Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных мест, предоставленных администратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к свободному врачу на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.
- В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.
- В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся место предложить другому пациенту.
- В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор 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.
- 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.
- Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
- **При первичном обращении в регистратуру пациент обязан представить следующие документы:**
 - О документ, удостоверяющий личность (паспорт);
 - При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости – полис добровольного медицинского страхования (ДМС).
- 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.
- При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

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

2. Порядок оказания стоматологических услуг

- 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.
- Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 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.
- Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 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.
- 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.).
- 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 (седация, общая анестезия).
- 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.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

- **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;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
- 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;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

Режим работы ООО «М-Центр»

- Режим работы ООО «М-Центр» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом требований, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
 - Режим работы 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.
 - График и режим работы утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
 - Прием Пациентов должностными лицами осуществляется в часы приема граждан. Часы приема граждан фиксируются на стенде.
 - Информация о времени работы клиники, его должностных лиц, специалистов находится на информационных стендах.
- **Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:**
 - находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники.

4. Порядок разрешения конфликтов

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу ООО «М-Центр»
- При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.
- При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может обращаться непосредственно к директору согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.
- Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).
- Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Ответственность за нарушение Правил

- Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.