**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**и посетителей ООО «Имплант-НН»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,  "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Имплант-НН» - регламент, определяющий порядок обращения пациента в Клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Медицинском центре, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов,  обращающихся за медицинской помощью.

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

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

 - Общие положения

 - Порядок обращения пациента;

 - Права и обязанности пациента;

 - Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;

 - Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

- Ответственность за нарушение настоящих правил.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Имплант-НН».

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

2.1. В ООО «Имплант-НН» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал ООО «Имплант-НН» направляет пациента для оказания  необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения в ООО «Имплант-НН» пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администратору клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу.

Режим работы ООО «Имплант-НН» - с понедельника по пятницу с 9.00 до 20.00 часов,суббота с 10.00 до 18.00 часов, воскресенье – выходной.

2.5. Прием пациентов врачами ООО «Имплант-НН» проводится согласно графику.

2.6. Предварительная запись пациента на прием  к врачу ООО «Имплант-НН» осуществляется посредством:

 - личного обращения к администратору;

 - звонка по телефону клиники 215-00-50

2.7. При входе в клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы.

2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в специально отведенном месте. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.9. При обращении пациента в ООО «Имплант-НН» заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.11.В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить администратора по телефону в возможно короткие сроки.

2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. Врач от имени ООО «Имплант-НН» заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в клинике.

2.15. При заключении договора врач действует в качестве представителя ООО «Имплант-НН». Для заключения договора  пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст,  адрес места жительства и контактный телефон.

**3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

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

3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Имплант-НН»;

3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;

3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи;

3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Имплант-НН», а также в контролирующие и /или надзирающие органы;

3.1.9. Сохранение  работниками ООО «Имплант-НН» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

3.1.10. 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;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.3 Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на качестве оказания стоматологической помощи.

3.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания стоматологической помощи;

3.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов клиники;

3.2.8. Бережно относиться к имуществу клиники.

3.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

**4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

4.1.Категорически запрещается:

- курение на крыльце, а также в любых помещениях клиники;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу или иным лицам, находящимся в клинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);

- нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор,  использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст.

4.5. Пациент вправе получить от лечащего врача, всю интересующую его информацию о предполагаемом обследовании, лечении и/или, хирургическом вмешательстве.

4.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию администратору клиники.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ**

* 1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
  2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю клиники. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя директора ООО «Имплант-НН».
  3. Претензия будет рассмотрена в течение 10 рабочих дней. Результаты рассмотрения претензии будут сообщены на контактный номер пациента. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента; пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путём подписания Соглашения об урегулировании претензии.
  4. Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашён на заседание Врачебной комиссии ООО «Имплант-НН». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется по почте по адресу, указанному в обращении.
  5. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Имплант-НН» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги при помощи Врачебной комиссии ООО «Имплант-НН».

**6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

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

**7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

7.1. В случае нарушений пациентами или иными посетителями настоящих правил, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания стоматологической помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушениях общественного порядка на территории клиники, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда сотрудникам, а так же материального ущерба имуществу клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.