**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ООО "Дента-Центр"

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.О. Буторина

"09" января 2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО "Дента-Центр"**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:**

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО "Дента-Центр" (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации,

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО "Дента-Центр"

1.4 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте Поликлинике в сети «Интернет» www.дента-центр.рф

1.6 При обращении в Поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

* Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию;
* Порядок оказания стоматологических услуг;
* Правила поведения пациентов и посетителей на территории медицинской организации;
* Порядок разрешения конфликтных ситуаций между  пациентом (его представителем) и медицинской организации.
* Ответственность за нарушение Правил.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКУ:**

2.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону:

г. Пермь, ул. Серпуховская, 6 - телефон 258-09-09

г. Пермь, ул. Светлогорская, 11 - телефон 213-59-55

г. Пермь, ул. Турчевича, 6 - телефон 208-84-82

а также через сайт медицинской организации в сети «Интернет» www.дента-центр.рф или написав на электронную почту denta-centr@mail.ru.

2.2 Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, которые предоставил администратор. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для возможного информирования о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3 Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к 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.

2.4 В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

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

2.6 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.

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 подходит в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

2.9 При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

* документ, удостоверяющий личность (паспорт);
* страховой полис обязательного медицинского страхования (если планируется лечение по ОМС);
* документы, подтверждающие право представлять интересы несовершеннолетнего пациента (свидетельство о рождении, паспорт родителя или опекуна).

2.10 При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт),

2.11 Пациент предоставляет 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 администратором. Самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации не допускается.

2.12 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.13 Пациент ожидает время приема в холле медицинской организации. В кабинет проходит только по приглашению медицинского работника.

2.14 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 реакций и противопоказаний.
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 ознакомится 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 ребенка, врач в праве 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 медицинской организации ооо "дента-Центр":**

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

* проносить в помещения медицинской организации 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 ООО "Дента-Центр";
* курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях медицинской организации;
* играть в азартные игры в помещениях и на территории медицинской организации;
* громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
* оставлять малолетних детей без присмотра;
* выносить из помещений медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
* изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
* размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления без разрешения администрации;
* производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
* выполнять в помещениях медицинской организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;
* находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде и грязной обуви;
* оставлять без присмотра личные вещи в помещениях медицинской организации;
* пользоваться служебным телефоном;
* приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
* являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений медицинской организации сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
* посещать медицинскую организацию 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. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
* пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
* портить мебель и предметы интерьера.

4.2 Пациенты и посетители на территории и в помещениях медицинской организации обязаны:

* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;
* соблюдать установленный порядок деятельности медицинской организации и нормы поведения в общественных местах;
* посещать подразделения медицинской организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
* бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях медицинской организации;
* соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость).
* при входе в медицинскую организации надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
* верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
* проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
* при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
* соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам медицинской организации.

**5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ:**

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или директору медицинской организации.

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

5.3 При устном обращении, ответ на обращение 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.

5.4 При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к директору медицинской организации согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменной форме в регистратуре.

5.5 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).

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

5.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9 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.

**6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ:**

6.1 Пациент несёт 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.

6.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана медицинской организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.