УТВЕРЖДЕНЫ

 генеральным директором

 ООО "ГолДент"

 \_ М.В.Потаповым\_

 в п.Голышманово 01.01.2016г.

 ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

 в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах

 **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

 Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила)

определяют внутренний распорядок в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах ,режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

 1**. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. В ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах оказывается стоматологическая амбулаторно-поликлиническая помощь любому гражданину России , пожелавшему реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 13 Федерального

закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

 Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление

специализированной медицинской помощи по: стоматологии, стоматологии

терапевтической, стоматологии хирургической, стоматологии ортопедической, экспертизе временной нетрудоспособности, контролю качества медицинской помощи, общественному здоровью и организации здравоохранения ,доврачебной рентгенологии,.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь

пациенту в период его наблюдения и лечения В ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, врач-

стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, зубной врач, в зависимости от

причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное

обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о

состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях

направляет на консультации к другим врачам-специалистам.

Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с

лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом или генеральным директором может

отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает

жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом

врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в

случае его заключения), или настоящих Правил.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам В ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах как на бесплатной, так и на платной основе.

1.4. Платные стоматологические услуги предоставляются В ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах как дополнительно к гарантированному объему бесплатной медицинской помощи, финансируемой

согласно Территориальной программе государственных гарантий обеспечения

граждан Тюменской области бесплатной медицинской помощью, так и по выбору пациента в соответствии с правилами оказания платных услуг.

 2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалов:

2.1. ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалы работают:

. с 8-30 час. до 15-30 час. в будние дни;

. в праздничные дни режим работы регламентируется приказом

генерального директора.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику,

составляемому и утверждаемому генеральным директором.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности,

квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, правилах по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается в холле зданий клиники, на официальном сайте ООО "ГОЛДЕНТ" - Голдент.РФ

2.3. Начало работы регистратуры – 8 часов 10 минут (за 20 минут до начала

врачебного приёма).

2.4. Режим работы рентгенкабинета определяется в соответствии с технологическими требованиями к методике обследования .

 3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ «В ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалы:

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день

обращения в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалы.

3.2. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям

предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания и

наличия документов, при первой возможности у врача и без предварительной записи.

3.3. Неотложная помощь на приеме оказывается пациенту в день обращения.

3.4. Запись на прием к врачу осуществляется:

 непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа,

удостоверяющего личность, и страхового медицинского полиса,

или по телефону:

8-34546-28689 - регистратура клиники, расположенной по

адресу: Голышманово, ул. Комсомольская , 87В

 Во всех случаях записи на приём, при первом посещении

врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 15

минут до начала приема, и обязан предъявить в регистратуре

действующий страховой медицинский полис (если пациент идёт на

приём в рамках программы госгарантий) и документ, удостоверяющий

личность.

 Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на

территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в

соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об

основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на

территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. №

828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта

гражданина РФ»), оказание медицинских стоматологических услуг в

 ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах пациенту без предъявления паспорта (или документа,

 его заменяющего) не возможен.

3.5. При записи на прием к стоматологу пациент сообщает:

. ФИО, дату рождения, адрес регистрации;

. номер действующего полиса обязательного медицинского страхования;

. контактную информацию (номер телефона или адрес электронной почты).

3.6. Пациенты по неотложным показаниям (кровотечение, травма и т.п.) могут

быть приняты без предъявления документов, но с обязательным

предъявлением медицинского полиса и паспорта после оказания им

неотложной медицинской помощи.

3.7. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине

внепланового отпуска, болезни врача, или по иному основанию, не

зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие

сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении

гражданина в Учреждение, при предоставлении гражданином информации:

на адрес электронной почты, по телефону)

 Если в назначенный день прием к врачу невозможен по причине,

зависящей от пациента, он уведомляет об этом в кратчайшие сроки любым

доступным способом регистратуру ООО "ГОЛДЕНТ" или его филиалы (личная явка, по телефонам регистратуры (см. п. 3.4 настоящих Правил).

3.9. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов

Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, Почетные

доноры России и СССР, инвалиды I и II групп, медицинские работники,

заслуженные работники и ветераны здравоохранения.

3.10. Медицинская помощь на дому не осуществляется .

3.11. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию

в специализированные лечебные учреждения Тюменской области пациент получает направление регистратуре ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах.

3.12. Отказ в предоставлении услуги записи на прием к врачу возможен в случае:

. неполной информации в документах, необходимой для записи на прием;

. предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого

осуществляется запись на прием к врачу;

. некорректного ввода данных или дублирования записи - отказ с

последующим уточнением информации (при возможности) для записи на

прием к врачу.

**3.13.** Если в назначенный день прием пациента невозможен, он уведомляется об

этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при

личном обращении пациента в Учреждение, на адрес электронной почты, по

телефону).

**3.14**. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное

врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением

 режима лечения.

3.15. Диагностические службы (рентгенкабинет и др.) принимают

пациентов по направлениям лечащих врачей.

3.16. Порядок приёма пациентов, направленных на обследование и консультацию

в ООО "ГОЛДЕНТ" из других лечебных учреждений, регламентируется Договором между ООО "ГОЛДЕНТ" и этими лечебными учреждениями.

3.17. Плановая консультативно-диагностическая помощь оказывается согласно

порядку направления пациентов для оказания специализированной

консультативной и специализированной лечебно-диагностической

медицинской помощи при наличии направления из др. ЛПУ

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. охрану здоровья;

4.1.2. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без

взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий

бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на

получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в

соответствии с договором добровольного медицинского страхования

(порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам

определяется Правительством РФ);

4.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации;

4.1.4 профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в

медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-

гигиеническим требованиям;

4.1.5. получение консультации врачей-специалистов;

4.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским

вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего

здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана

информация о состоянии его здоровья;

4.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.9. отказ от медицинского вмешательства;

4.1.10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской

помощи;

4.1.11. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство

и на отказ от медицинского вмешательства;

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО "ГОЛДЕНТ" договора на оказание

платных стоматологических услуг;

5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском

учреждении;

5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалов ,к медицинскому и обслуживающему персоналу клиники, соблюдать общепринятые

правила этики и поведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ

СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. Основаниями оказания платных стоматологических услуг являются:

6.1.1. отсутствие соответствующих стоматологических услуг в действующей на

данный период Территориальной Программе оказания гражданам

Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории

Кировской области;

6.1.2. желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой,

получить ее за плату, в том числе предоставление стоматологических услуг

с повышенным уровнем сервисного обслуживания и вне очереди;

6.1.3. отсутствие страхового медицинского полиса у пациента,

обратившегося за стоматологической помощью;

6.1.4. оказание платных стоматологических услуг в рамках плановой медицинской

помощи, в том числе консультативно-диагностической, гражданам

иностранных государств (либо за счет личных средств, либо по полисам

добровольного медицинского страхования, либо за счет средств,

предусмотренных соглашениями и договорами о сотрудничестве с другими

юридическими лицами).

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ

УСЛУГ

7.1. За плату предоставляются виды стоматологической медицинской помощи,

которые не являются обязательными для оказания на бесплатной основе.

7.2. Платные стоматологические медицинские услуги ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах

предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, хирургической, ортопедической стоматологической помощи.

7.3. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию

(или по желанию их представителей) на основании заключенного с ними

Договора, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких

услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.4. Оказание платных стоматологических услуг Исполнителем осуществляется в

кабинетах врачебных пиемов .

7.5. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется:

. титульный лист медицинской карты стоматологического больного

установленной формы 043-У;

. согласие на обработку персональных данных;

. договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;

. информированное согласие на оказание платных услуг.

7.6. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача лечащий врач

разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как

Информированное согласие на проведение лечения или медицинского вмешательства, и лечение начинается только после подписания пациентом (его представителем) этого документа.

 **Лечение пациента без подписания Информированного согласия**

**на проведение лечения в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах не возможно.**

7.7. Кроме Информированного согласия пациентом (его представителем)

заполняется также карта здоровья (или анкета, или лист сбора анамнеза),

которая вклеивается в медицинскую карту пациента. Пациент несёт

полную персональную ответственность за сведения, указанные им в

карте здоровья.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения,

пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об

этом своего лечащего врача.

7.8. После подписания пациентом (его представителем) Информированного

согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и

согласовывает с ним (его представителем) план дальнейшего лечения,

доводит до сведения пациента (его представителя) ориентировочную

стоимость и сроки лечения, все альтернативные методы лечения, возможные

осложнения, после чего оформляется заказ-квитанция (акт об оказанных

услугах), являющаяся приложением к договору об оказании

медицинских услуг.

7.9. После заключения договора и приложений к нему пациент (его

представитель) обязан оплатить в кассе ООО "ГОЛДЕНТ" или его филиалах указанную

в документах стоимость лечения.

 **Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские**

**услуги в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах не возможно.**

В выходные и праздничные дни (а также в случае сбоя работы

компьютеров, отключения электроэнергии и т.п.) при оказании платных услуг

при расчетах с пациентом (его представителем) выдается квитанция .

7.10. При приеме несовершеннолетних пациентов такие документы как:

. информированное согласие на обработку персональных данных;

. договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;

. информированное согласие на проведение платного лечения;

. карта здоровья (анкета, лист сбора анамнеза);

. информированное согласие на проведение лечения;

. акт выполненных работ

подписываются законным представителем пациента (одним из

родителей, опекуном, попечителем). При этом медицинской сестрой должны

быть проверены полномочия представителя пациента на подписание таких

документов.

7.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок

назначений, в котором прописывается дата и время повторного и

последующего приёмов.

7.12. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу

в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефонам

регистратуры, указанным в п. 3.4 настоящих Правил, или в его договоре на

оказание платных медицинских услуг, или любыми другими доступными

способами не менее чем за сутки до назначенного времени.

7.13. По окончании ортопедического лечения лечащий врач

устанавливает протезы в полости рта пациента и пациент (его представитель) подписывает

 Акт об оказанных медицинских услугах, являющийся приложением к договору об оказании медицинских услуг.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В

РАМКАХ ПРОГРАММЫ ГОСГАРАНТИЙ

8.1. Оказание стоматологических услуг в рамках Территориальной Программы

оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи

на территории Тюменской области производится в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах кроме отделения ортопедической стоматологии .

8.2. При обращении пациента в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалы за оказанием стоматологических услуг в рамках программы госгарантий, первоначальные его действия описаны в п.

7.6. – 7.8. настоящих Правил.

8.3. После подписания пациентом (его представителем) Информированного

согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента,

согласовывает с пациентом ход дальнейшего лечения и приступает к

лечению.

**Лечение пациента без подписания Информированного**

**согласия на проведение стоматологического лечения в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах**

**не возможно.**

8.4. На повторный прием к врачу запись пациента осуществляет сам врач,медицинская сестра или

медицинский регистратор Учреждения.

8.5. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в

назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефонам

регистратуры, указанным в п. 3.4 настоящих Правил, или любыми другими

доступными способами не менее чем за сутки до назначенного времени. При

этом регистратор обязан предложить ему другое время явки на приём к этому

же лечащему врачу.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основным медицинским документом пациента в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах

является медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У). А в случае обращения пациента за платной стоматологической помощью – дополнительно Договор

на оказание платных стоматологических услуг и информированное согласие

на оказание платных услуг.

 Медицинская карта стоматологического больного хранится в

регистратуре ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах в течение 5 лет с момента последнего

обращения пациента.

 Хранение медицинской карты стоматологического больного на

дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам

запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

9.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач

в ООО "ГОЛДЕНТ" выдаёт листок временной нетрудоспособности установленного образца.

 Порядок оформления документов, удостоверяющих временную

нетрудоспособность, регламентируется ФЗ № 323 от 21.11.2011 «Об основах

охраны здоровья граждан», приказами и инструкциями Минздрава РФ, ФСС

РФ.

10. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена:

. на информационных стендах в регистратуре и холле клиники ООО "ГОЛДЕНТ"

и его филиалов

. размещена на официальном Интернет-сайте Учреждения: Голдент.рф;

. предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону

медицинскими регистраторами и ответственными за информирование.

10.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим

врачом в доступной для него форме.

10.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за

медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст.

13 ФЗ №323 от 21.11.2011, «Об основах охраны здоровья граждан Российской

Федерации»).

10.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в

правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного

запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ

СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

11.1. в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалах

установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании

стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении

гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи,

утвержденным в Учреждении.

11.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении

гарантийного срока и срока службы при оказании

стоматологической помощи, в ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалы при оказании

 медицинских стоматологических услуг гарантируют:

11.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов

дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского

оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-

эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на

законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и

правилами), а также использованием разрешенных к применению

Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности

на момент оказания услуги;

11.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о

состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее

добровольно;

11.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

11.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

11.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими действующие

сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида

медицинской деятельности;

11.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает

профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских

сестёр;

11.2.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной

степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст

Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и

опыт лечения у стоматологов;

11.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые

могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

11.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного

лечения(медицинского вмешательства) или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

11.2.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

11.2.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и

результатов оказания медицинской услуги;

11.2.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических

результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством

Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

12. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним

или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается

генеральным директором или представителям администрации по

месту нахождения клиники ООО "ГОЛДЕНТ" , расположенной по адресу: п.Голышманово, ул. Комсомольская 87В

12.2. На правоотношения пациентов и в ООО "ГОЛДЕНТ" распространяется действие закона «О

защите прав потребителей»

12.3. Вся информация о работе ООО "ГОЛДЕНТ" и его филиалов , о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на

информационных стендах, расположенных в регистратуре, а

также на официальном сайте Учреждения: Голдент.рф