**«Утверждаю»**

**Директор ООО «Стоматологическая**

**поликлиника «Дента - Л Плюс»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Касперович О.Б.**

**«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ года**

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

Настоящие Правила внутреннего распорядка в ООО «Стоматологическая поликлиника «Дента-Л Плюс» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей  ООО «Стоматологическая поликлиника «Дента-Л Плюс» (далее Клиника), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники , а также работников Клиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационном стенде Клиники, на официальном сайте Клиники в сети Интернет: http://www.beldenta.ru/

1. **Основные понятия**

1. 1   ООО «Стоматологическая поликлиника Дента-Л Плюс»  оказывает медицинские услуги на основании  лицензии  на осуществление медицинской деятельности № ЛО-31-01-001599 от 17 июля 2014.

1.2.    Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

1.3.    Медицинская помощь - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

1.4.     Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

1.5.    Пациент - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу стоматологического заболевания, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

1.6.    Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Поликлиника не является местом работы.

1.7.    Врач – стоматолог (ортопед, терапевт, хирург, ортодонт), гигиенист стоматологический (далее – Лечащий врач) - это медицинский работник, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике. Лечащий врач организует своевременное  квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

**2. Права и обязанности пациента**

2.1 Пациент имеет право на:

2.1.1       выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

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

2.1.3       получение консультаций врачей-специалистов;

2.1.4     получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

2.1.5       получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

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

2.1.7       защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.1.8       отказ от медицинского вмешательства;

2.1.9       возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.1.10       предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

2.1.11       непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации  других специалистов;

2.1.12       получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов (основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти);

2.1.13       получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

2.2 Пациент обязан:

2.2.1       принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.2      своевременно обращаться за медицинской помощью;

2.2.3      посещать Клинику в соответствии с установленным графиком её работы;

2.2.4       при посещении Клиники надевать на обувь бахилы;

2.2.5       являться на  приём к лечащему врачу и осмотры  за 10 минут до начала  данных мероприятий для своевременного оформления необходимых  документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);

2.2.6       предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры  по уважительной причине;

2.2.7       соблюдать установленный порядок в деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах;

2.2.8       подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;

2.2.9       находясь на лечении, соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в Клинике;

2.2.10       не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

2.2.11      проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

2.2.12       не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

2.2.13       не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

2.2.14       сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

2.2.15       информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

2.2.16       ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;

2.2.17      своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

2.2.18       немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

2.2.19       не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

2.2.20       не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

2.2.21       бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

1. **Пациентам и посетителям**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

3.1       проносить в Клинику 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;

3.2       иметь при себе крупногабаритные предметы;

3.3      находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;

3.4      употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

3.5       курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

3.6       громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.7       оставлять детей в  возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;

3.8       оставлять ребенка без присмотра в зале ожидания

3.9       выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

3.10       изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

3.11       размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

3.12       производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;

3.13       выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

3.14       находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

3.15       преграждать проезд транспорта к входам в Клинику;

3.16       запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

3.17       бросать на пол, класть на столы, диваны грязные вещи или средства личной гигиены.

**4. Взаимодействие пациента и лечащего врача**

4.1       лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

4.2       предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

4.3       предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4.4       по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

4.5       лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;

4.6       сотрудники Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;

4.7       пациенты, опоздавшие  на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги  в другое время, по согласованию с сотрудником Клиники;

4.8       телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником Клиники только при наличии у врача времени, свободного от  приема других пациентов.

Первичный и повторный приемы врача-специалиста

       Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение  к конкретному  врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Стоматологическая поликлиника «Дента-Л Плюс» и последующие обращения к этому врачу более чем через один год с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

       Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в один год с момента первичного обращения.

       Если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного года, следующий прием того же специалиста считается первичным;

       Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «Стоматологическая поликлиника «Дента-Л Плюс» как повторного.

1. **Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.