Утверждено Приказом

Директора ООО «СТОМИК»

от «08» ноября 2022 г.

**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

**ООО «СТОМИК»**

**1.Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СТОМИК» (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в стенах стоматологической клиники ООО «СТОМИК» (далее по тексту – Стоматология), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Стоматологией.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (его представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в Стоматологии.

1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде Стоматологии, а также на официальном сайте Стоматологии.

1.5. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание медицинских услуг.

**2. Порядок обращения потребителя в Стоматологию для оказания медицинских услуг**

2.1. В Стоматологии медицинская помощь оказывается в виде первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической

2.2. Для получения медицинских услуг Стоматологии пациент обращается в регистратуру клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на приём к врачу, предоставляет администратору документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон. Режим работы Стоматологии: с понедельника по пятницу с 09:00 до 20:00, суббота с 09:00 до 15:00, в воскресенье выходной.

2.3. Предварительная запись на приём к врачу Стоматологии осуществляется посредством личного обращения в регистратуру по адресам: Калининград, ул. Елизаветинская, 4, г. Калининград, ул. Сержанта Колоскова, д. 2а, г. Калининград, ул. Автомобильная, д. 19, пом. VIII, г. Калининград, ул. Красная, д. 105, г. Калининград, ул. Юрия Гагарина, д. 99, г. Калининград, ул. Новый Вал, д. 34, г. Калининград, ул В.Денисова, д. 12, Калининградская область, Пионерский, Парковая ул., д.4, пом. I, Калининградская область, Мамоново, ул Евсеева, д. 4, Калининградская область, Светлогорский район, Янтарный, ул. Советская, д. 110"В", помещение 1А из А, Калининград, ул. Красная, д. 63а, Калининград, ул. Барнаульская, д. 4, пом. XIV, Калининградская область, Пионерский, ул. Парковая, д. 4, пом. II, г. Калининград, ул. Театральная, д. 42, записи по номеру телефона: +7 (4012) 321-321 или на официальном сайте Стоматологии https://stomatologia-stomik.ru путём оставления заявки для связи с администратором клиники.

2.4. При первичном обращении в Стоматологию, пациенту необходимо явиться за 15 минут до назначенного времени для оформления первичной медицинской документации.

2.5. Карта пациента является собственностью Стоматологии. Для ознакомления пациента либо его законного представителя с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в клинике, пациенту необходимо подать письменный запрос на имя директора Стоматологии о предоставлении меддокументации для ознакомления. Запрос оформляется на специальном бланке, размещаемом на бумажном носителе на информационном стенде (стойке) клиники или в виде скачиваемого файла на официальном сайте Стоматологии, либо в произвольной форме с указанием сведений, предусмотренных п.4 «Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в ООО «СТОМИК», подписывается составителем с указанием даты составления и направляется в Стоматологию.

2.6. При входе в Стоматологию пациенту необходимо надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.

2.7. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в отведённом для верхней одежды месте. Вход в медицинский кабинет в верхней одежде запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента Администрация клиники ответственности не несёт.

2.8. В целях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в медицинских организациях, пациенты должны соблюдать следующие правила нахождения в медицинской организации:

- нахождение в помещении Стоматологии в медицинской маске. Она станет защитным барьером на весь период нахождения в помещении.

- обработка рук антисептиком, размещенным в зоне ресепшн, санузлах.

- измерение температуры бесконтактным термометром.

- соблюдения социальной дистанции в 1,5 м между людьми, находящимися в помещении, согласно нанесённой в помещении клиники разметке.

2.9. При обращении пациента в Стоматологию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные.

2.10. Запись пациента на приём к врачу осуществляется с учётом графика работы врача и пожеланий пациента.

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

2.12. В случае невозможности явки на лечение или контрольный осмотр в назначенное лечащим врачом время предупредить об этом Администратора Стоматологии не менее чем за сутки по номеру телефона клиники +7 (4012) 321-321.

**3. Права и обязанности пациентов**

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент **ИМЕЕТ ПРАВО** на:

* уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
* информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
* обследование, лечение и нахождение в Стоматологии в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
* облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
* добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
* выбор лечащего врача с учётом согласия врача;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
* обращение, в установленном в Стоматологии порядке, с жалобой к должностным лицам Стоматологии, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
* сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
* получение в доступной для пациента форме имеющейся информации о 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.

3.2. При обращении за медицинской помощью в Стоматологию пациент **ОБЯЗАН**:

3.2.1. Соблюдать:

* внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим (вход в Стоматологию только в бахилах, верхнюю одежду оставлять в отведённом для верхней одежды месте);
* тишину, чистоту и порядок;
* требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Стоматологии.

3.2.2. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам;

3.2.3. Соблюдать меры по укреплению и сохранению своего здоровья. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.4. Предоставлять лечащему врачу до начала оказания медицинских услуг известную пациенту достоверную информацию о состоянии своего здоровья, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, проводимом ранее лечении, исследованиях и их результатах. Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своём здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления и результат лечения (процедуры).

3.2.5. До момента оказания медицинских услуг оформить и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

3.2.6. В полном объеме и в сроки, установленные Договором на оказание платных медицинских услуг, произвести оплату Услуг Стоматологии;

3.2.7. Строго соблюдать медицинские указания (рекомендации) лечащего врача, как в процессе оказания услуг, так и по его завершению. Несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача может снизить качество предоставляемых услуг, повлечь за собой невозможность завершения оказания услуг в согласованный срок, а так же отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента. Стоматология не несёт ответственности в случае наступления негативных последствий неисполнения пациентом данных указаний (рекомендаций) лечащего врача, за исключением случаев, предусмотренных действующем законодательством;

3.2.8. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.9. Соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологии и общепринятые нормы поведения;

3.2.10. Бережно относиться к имуществу Стоматологии;

3.2.11. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

**4. Правила поведения пациентов и их представителей**

 **в Стоматологии**

4.1. При посещении Стоматологии пациенты и/или лица, сопровождающие пациентов, обязаны строго соблюдать правила поведения в клинике, санитарно-эпидемиологического режима, требования пожарной безопасности.

4.2. Представление интересов пациентов в Стоматологии осуществляется в соответствии с требованиями законодательства. Представителями несовершеннолетних пациентов являются родители (законные представители), опекуны, иные лица на основании доверенности. Представитель совершеннолетнего пациента должен иметь при себе оформленную в установленном законом порядке доверенность на представление интересов пациента в Стоматологии.

4.3. Пациент и/или лицо его сопровождающее обязаны уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов.

4.3. При нахождении в Стоматологии пациенту и/или лицу его сопровождающему **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

* нахождение в верхней одежде, без бахил;
* громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны и другие электронные приборы с включёнными звуковыми сигналами;
* курение табачных изделий, потребления никотинсодержащей продукции в помещениях и на территории ООО "СТОМИК";
* распитие спиртных напитков, в том числе слабоалкогольных;
* употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
* появление в клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также лицами, имеющими признаки и симптомы острых респираторных и иных инфекционных заболеваний;
* без соответствующего разрешения осуществлять фото/видео/аудио фиксацию;
* нахождение с животными;
* нарушение правил пожарной безопасности. Использование пиротехнической продукции;
* использование звукопроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных со Стоматологией);
* употребление нецензурных выражений;
* совершение противоправных действий;
* приносить в здание и служебные помещения Стоматологии огнестрельное, пневматическое, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, а так же предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; другие предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободны оборот в Российской Федерации;
* находиться в служебных помещениях Стоматологии без разрешения;
* пользоваться медицинским оборудованием Стоматологии самостоятельно;
* использование служебных телефонов Стоматологии в личных целях.

**5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Стоматологией.**

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к Главному врачу или директору Стоматологии, вышестоящую организацию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Замечания, предложения и отзывы о работе Стоматологии пациенты могут вписать в "Книгу жалоб и предложений", которая находятся на стойке регистратуры Стоматологии. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено Администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

**6. Ответственность**

За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Стоматология вправе поставить вопрос о расторжении договора оказания медицинских услуг, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка.