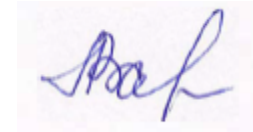


Утверждено:
Приказ № ___ от «___» _____ 2023г.

Директор
ООО «Дентекс-2»
Л.В.Репина



Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей стоматологий ООО «Дентекс-2».

Общие положения

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей стоматологий ООО «Дентекс-2» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства Здравоохранения РФ, а также приказами и распоряжениями директора.
3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в стоматологии ООО «Дентекс-2» (далее – стоматологии).
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту качественной и безопасной медицинской помощи.
5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на официальном сайте организации www.dentex-nk.ru в сети интернет.
6. При обращении в стоматологию пациенты и посетители обязаны ознакомиться настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в стоматологию.
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории стоматологии .
- Права и обязанности пациентов.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и стоматологией.
- Режим работы стоматологии. График приёма граждан должностными лицами.
- Ответственность за нарушение Правил.

1. Порядок обращения пациентов в стоматологию.

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

ул.Мичурина, 8 – 8 (3843) 72-05-76, 72-17-48, 8-960-927-16-16;

ул.Кирова, 65 - 8 (3843) 46-22-88, 8-906-925-53-59;

пр.Ермакова, 30а – 8 (3843) 320-920, 8-960-918-43-80.

А также на официальном сайте организации www.dentex-nk.ru в разделе «запись на приём».

- Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющихся свободных, предоставленных администратором. При записи на плановый прием пациенту необходимо предоставить администратору номер контактного телефона для информирования о непредвиденном изменении даты и времени приема, напоминании о времени визита.
- Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время. Дежурный 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.
- В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора по телефону не менее чем за 24 часа, в случае опоздания – не менее чем за 2 часа.
- В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.
- 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 также согласовывает время приема на ближайшую свободную дату.
- 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 администратор имеет право предложить прием на другой день.
- На первичный прием пациенту необходимо явиться в стоматологию не менее чем за 15 минут до назначенного времени для оформления медицинской документации.
- При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы: документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- При повторных посещениях пациенты предъявляют документ, удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости – полис добровольного медицинского страхования (ДМС).
- Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у, 043-1/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 без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.
- При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья, паспортную часть договора, а также, информированные согласия на медицинское вмешательство.

- Пациент ожидает время приема в холле стоматологии. В кабинет проходит по приглашению медицинской сестры.
- 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.

2.Порядок оказания стоматологических услуг

- 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 реакциях и противопоказаниях.
- Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства на основании предоставленной 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 также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него оформляется в письменной форме, подписывается пациентом или его законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.
- При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
- Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 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.
- 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.
- 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.).
- При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).
- 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.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в стоматологии.

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

- проносить в помещения стоматологии 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;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях стоматологии;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории стоматологии;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений стоматологии документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории стоматологии объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях стоматологии функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях стоматологии в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях стоматологии в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях стоматологии;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- посещать стоматологию 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;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4. Права и обязанности пациентов.

При обращении за медицинской помощью пациенты имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

Пациенты и посетители на территории и в помещениях стоматологии обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья, проходить медицинские осмотры;
- 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 стоматологии;
- соблюдать установленный порядок деятельности стоматологии и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения стоматологии и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологии;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в стоматологию надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, 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 стоматологии.

5.Порядок разрешения конфликтов

- В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к директору или главному врачу, а также по телефону доверия 8-913-314-91-13 с понедельника по пятницу с 10-00 ч. до 17-00 ч. «Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации» размещен на информационном стенде или в информационной папке в регистратуре стоматологии.
- При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан. График личного приема граждан директором размещен на информационном стенде.
- При устном обращении ответ 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.
- При неэффективности устного обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т. д.) пациент может оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре, на официальном сайте организации www.dentex-nk.ru в разделе «отзывы».
- 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).

- Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре во время работы стоматологии.
- Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней (на основании федерального закона №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ») со дня его регистрации.
- Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 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.Режим работы стоматологий. График приёма граждан должностными лицами.

- Режим работы стоматологий:

ул.Мичурина, 8:

понедельник – пятница с 8-00ч. до 20-00ч.,
суббота с 9-00ч. до 15-00ч.,
воскресенье – выходной.
тел. (3843) 72-05-76, 72-17-48, 8-960-927-16-16.

ул.Кирова, 65:

понедельник – пятница с 8-00ч. до 20-00ч.,
суббота с 9-00ч. до 15-00ч.,
воскресенье – выходной.
тел. (3843) 46-22-88, 8-906-925-53-59.

пр Ермакова, 30а:

понедельник – пятница с 8-00ч. до 20-00ч.,
суббота с 9-00ч. до 15-00ч.,
воскресенье – выходной.
тел. (3843) 320-920, 8-960-918-43-80.

- График приёма граждан по предварительной записи по указанным телефонам размещен на сайте и информационном стенде в сети стоматологий

7.Ответственность за нарушение Правил

- 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 имуществу стоматологии, нарушение правил внутреннего распорядка стоматологии влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Любая другая информация неосвещенная в данных правилах может быть предоставлена гражданам в регистратуре.