Утверждаю:

Главный врач «Маэстро»

Бардаков И.В

2019г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ООО «Маэстро»**

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологии ООО «Маэстро», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. ООО «Маэстро» оказывает стоматологическую помощь гражданам, пожелавшим 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». Стоматологическая помощь включает в себя осуществление специализированной медицинской помощи по: стоматологии, стоматологии терапевтической, стоматологии ортопедической, контролю качества медицинской помощи, общественному здоровью и организации здравоохранения.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Маэстро», является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-ортопед, врач-стоматолог-хирург, 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 врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором или главным врачом 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 ООО «Маэстро» на платной основе.

**2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИИ ООО «Маэстро»**

2.1. **ООО «Маэстро» работает:**

**с 9.00 до 20. 00 часов в будние дни;**

**с 10.00 до 18.00 в субботу, вс. - выходной**

2.2. Приѐм врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается в холле клиники и на официальном сайте ООО «Маэстро».

**3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Маэстро»**

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Маэстро».

3.2. Стоматологическая помощь по экстренным показаниям предоставляется в день обращения, независимо от места проживания и наличия документов.

3.3. Прием заявок на прием к врачу осуществляется: через регистратуру ООО «Маэстро» по телефонам:(8652) 912 500, или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность, расположенной по адресу: г. Ставрополь, ул. Тухачевского 28/1, 2 этаж. Во всех случаях записи на приѐм, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема, и обязан предъявить в регистратуре 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 «Маэстро» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) невозможен.

3.4. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

- ФИО, дату рождения, адрес регистрации;

- контактную информацию (номер телефона).

3.5. 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 ООО «Маэстро», при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.6. Если в назначенный день прием к врачу невозможен по причине, зависящей от пациента, он уведомляет об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом регистратуру Стоматологической клиники по телефонам регистратуры (см. п. 3.3 настоящих Правил).

3.7. 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;

-нарушение режима стоматологической клиники;

3.8. Повторный приѐм пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приѐм в назначенный день считается нарушением режима Стоматологической клиники.

**4. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. охрану здоровья;

4.1.2. на получение платных медицинских услуг;

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 «Маэстро» 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 «Маэстро», к медицинскому и обслуживающему персоналу Стоматологической клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

**6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

6.1. Основаниями оказания платных стоматологических услуг являются:

желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату, в том числе предоставление стоматологических услуг с повышенным уровнем сервисного обслуживания;

**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 предоставляются ООО «Маэстро» в виде профилактической, лечебно-диагностической, ортопедической , хирургической 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. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется:

* Титульный лист медицинской кары стоматологического больного установленной формы 043-У;
* Согласие на персональную обработку данных
* Оговор на оказание платных медицинских услуг

7.5. Перед началом приема при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как Информированное согласие на проведение лечения, и лечение начинается только после подписания пациентом (его представителем) этого документа.

Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение лечения в ООО «Маэстро» не возможно.

7.6. Кроме Информированного согласия пациентом (его представителем) заполняется также карта здоровья (или анкета, или лист сбора анамнеза), которая вклеивается в медицинскую карту пациента. Пациент несет 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.

7.7. 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 акт выполненных работ, являющемся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

7.8. После заключения договора и приложений к нему, после оказания услуг пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе ООО «Маэстро» указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги в ООО «Маэстро» не возможно.

При оказании платных услуг при расчетах с пациентом (его представителем) выдается квитанция формы БО-17

7.09. По окончании первого приема лечащий врач выдает пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приемов.

7.10. В случае, если пациент не может прийти на прием 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 2 часа до назначенного времени.

7.11. 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 платных медицинских услуг.

**8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

8.1. Основным медицинским документом пациента в ООО «Маэстро» является медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У). и дополнительно Договор на оказание платных стоматологических услуг и информированное согласие на оказание платных услуг. Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре ООО «Маэстро» в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

**9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ**

9.1. Информация о предоставлении услуг Стоматологической клиникой представлена:

* На информационных стендах в регистратуре
* Размещение на официальном сайте ООО «Маэстро»
* Предоставление при личном обращение пациента и по телефону в регистратуру и ответственными за информирование.