**УТВЕРЖДАЮ ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ \_\_\_\_\_\_\_\_А. А. АСЛАНУКОВ**

**« 15 » февраля 2017 года**

**ПРАВИЛА**

**ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМ КАБИНЕТЕ**

**ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ**

**АСЛАНУКОВА АЛЬБЕКА АЛЕКСАНДРОВИЧА**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями Руководителя Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в Стоматологический кабинет Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде, в информационных папках регистратур, а также на официальном сайте Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

1.6. При обращении в Стоматологический кабинет Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.7. Правила внутреннего распорядка включают:

-порядок обращения пациентов в Стоматологический кабинет Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича и оказания стоматологической помощи;

-правила поведения пациентов и посетителей на территории Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича ;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича;

-ответственность за нарушение Правил;

-график работы стоматологического кабинета и его должностных лиц;

-информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

**2.Порядок оказания стоматологической помощи**

2.1. В целях оказания медицинской помощи населению Республики Марий Эл при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях медицинская организация оказывает медицинские услуги пациентам на платной основе. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента и требующих безотлагательного медицинского вмешательства (оказание экстренной медицинской помощи), необходимо обращение в службу скорой медицинской помощи.

2.3. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, в том числе по телефону (8362) 49-60-99, так и в день обращения в случае наличия свободного времени у врача.

2.4. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент должен является в регистратуру Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.5. При обращении в регистратуру Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича пациент обязан предоставить следующие документы:

-документ, удостоверяющий личность (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») На основании Федерального Закона о персональных данных №152-ФЗ от 27.07.2006 года  (в редакции от 25.07.2011 года №261-ФЗ) пациент принимает решение о предоставлении его персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе в письменном виде.

2.6. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением плана лечения.

2.7. При первичном обращении в регистратуре стоматологического кабинета на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного (форма 043/у) (далее Медицинская карта), в которую вносятся: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес, по данным регистрации, на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации), серия и номер паспорта.

2.8. Медицинская карта хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

 2.9. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратору удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.10. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 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.

2.13. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.14. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.15. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.16. Пациент обязан ознакомится с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.17. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.18. 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.

2.19. 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.).

2.20. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра врачом-стоматологом-хирургом.

2.21. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо должно организовать замену лечащего врача.

**3. Правила поведения пациентов и посетителей в стоматологическом кабинете**

-Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г.

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 учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

-облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

-выбор лечащего врача;

-перевод к другому лечащему врачу с разрешения ИП Асланукова А.А. и при согласии другого врача;

-обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

-добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

-отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

-сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

-получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациенты обязаны:

-заботиться о сохранении своего здоровья;

-соблюдать режим лечения и «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

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

-проносить в помещения Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича 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, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича;

-оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;

-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

-размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;

-выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещении Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича в иных коммерческих целях;

-оставлять без присмотра личные вещи в помещении Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича;

-являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении,

-выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;

-пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-портить мебель и предметы интерьера.

3.4. Пациенты и посетители на территории и в помещении Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича обязаны:

-соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;

-проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;

-не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

-соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;

-посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

-бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещении Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича;

-соблюдать санитарно-эпидемиологический режим

а) сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место;

б) бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость;

-при входе в Стоматологический кабинет Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

-верхнюю одежду оставлять в гардеробе (гардеробных шкафах);

-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, 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 Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

**4. Порядок разрешения конфликтов**

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.2.В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к Руководителю Стоматологического кабинета Индивидуальному предпринимателю Асланукову Альбеку Александровичу.

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. При устном обращении ответ на обращение 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.

4.5. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к Руководителю Стоматологического кабинета Индивидуальному предпринимателю Асланукову Альбеку Александровичу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в регистратуре.

4.6. 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, 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).

4.7. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре.

4.8. Письменное обращение рассматривается в течение до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.9. 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.

4.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является ответ на обращение, который подписывается соответствующим руководителем либо уполномоченным на то лицом. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе, либо выдаётся заявителю.

4.11. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменный или с согласия заявителя устный ответ.

**5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами организации здравоохранения. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах поведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна передаваться такая информация.

5.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

**6.Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

6.1. Порядок выдачи документов, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации (приказ МЗ и СР РФ от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»). Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

**7. График работы поликлиники и ее должностных лиц**

Медицинская стоматологическая помощь в Стоматологическом кабинете Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича оказывается по адресу: город Йошкар-Ола, ул.Баумана, д.11.встроенное помещение III, Литер А, этаж1

Начало работы регистратуры Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича 8 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

Врачебный прием

с 9.00 - 19.00 в будние дни;

Суббота, воскресенье - выходной

Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, утверждаемому Руководством Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

Прием ИП Асланукова Альбека Александровича по личным вопросам осуществляется по предварительной записи, по четвергам с 15.00 до ава17.00 .

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Руководством Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича.

**8. Порядок оказания платных услуг**

8.1. Каждый пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получении платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

8.2. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности сторон

8.3. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Стоматологическим кабинетом Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича в соответствии с лицензией ЛО-12-01-000841 от 8 июня 2017г. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медицинской помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по - сестринскому делу, стоматологии;

4) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

8.4. Платные стоматологические услуги оказываются в полном объеме стандарта медицинской помощи, либо по просьбе пациента в виде отдельных медицинских вмешательств.

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

- титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У на основании паспорта;

- договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг в 2-х экземплярах;

- информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства,

- согласие на обработку персональных данных.

При первичном обращении, перед началом приёма лечащий врач разъясняет пациенту суть информированного согласия и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

8.6. После подписания пациентом Информированного добровольного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения. С пациентом ортопедического отделения оформляется плановый заказ-наряд, являющийся приложением к договору об оказании платных ортопедических медицинских услуг. Пациент терапевтического или хирургического отделения продолжает лечение, после чего с ним оформляется медицинской сестрой акт об оказанных услугах, являющийся неотъемлемой частью договора на оказание платных стоматологических услуг.

8.7. После заключения договора и приложений к нему пациент обязан оплатить в кассе Стоматологического кабинета Индивидуального предпринимателя Асланукова Альбека Александровича указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги возможно только в случае подписания ему рассрочки на оплату.

8.8. По окончании лечения в ортопедическом отделении лечащий врач устанавливает протезы в полости рта пациента и пациент подписывает Акт или Заказ-наряд об оказанных медицинских ортопедических услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных ортопедических медицинских услуг.

8.9. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах клиники и на сайте

**9. Ответственность за нарушение Правил**

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. 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 ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Правила внутреннего распорядка являются обязательным локальным нормативным актом, размещаются на видном месте в регистратуре, на сайте стоматологического кабинета. При приеме на работу работники стоматологического кабинета знакомятся под роспись.**