ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту- Правила) определяют внутренний распорядок в медицинской организации, режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. ООО «САИДА» оказывает медико-санитарную помощь на платной основе в амбулаторных условиях гражданам, достигшим 18 лет, находящимся на территории города Уфы, и пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях включает: Сестринское дело, Стоматологию, рентгенологию.

Оказание первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях включает: Ортодонтию, Стоматологию общей практики, Стоматологию ортопедическую, Стоматологию терапевтическую, Стоматологию хирургическую.

* 1. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «САИДА», является зубной врач, врач-ортодонт, врач стоматолог-общей практики, врач стоматолог- ортопед, врач стоматолог-терапевт, врач стоматолог-хирург, стоматолог-хирург, имплантолог.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам (в соответствии со ст. 58 Основ законодательства об охране здоровья граждан).

* 1. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.
1. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1.000«САИДА» работает: ежедневно круглосуточно без перерыва и выходных.В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

1. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, режима кварцевания кабинетов, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается в здании организации.
2. Режим работы рентгенологического кабинета определяется в соответствие с технологическими требованиями к методике обследования и реабилитации.
3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
	1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения.
	2. Амбулаторная помощь по экстренным показаниям предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания без предварительной записи по мере освобождения врача. Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствие 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 8 июля 1997 г. №828 «О Паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), оказание медицинских

стоматологических услуг пациенту без предъявления паспорта(или документа, его заменяющего) не возможен.

1. 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 Учреждение, при предоставлении гражданином информации: по телефону).
2. Пациенты с травмами челюстно-лицевой области направляются в стационар ЧЛХ при ГКБ №21 (г. Уфа, ул. Лесной проезд, д.З) или медучереждения по месту жительства.
3. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, инвалиды и участники Великой Отечественной войны.
4. Лица в нетрезвом состоянии не обслуживаются.
5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день считается нарушением режима клиники.
6. ПРАВА ПАЦИЕНТА
	1. Пациент имеет право на:

-уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала; -квалифицированное оказание платной медицинской помощи специалистами;

-обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

-проведение по его просьбе консилиума;

-облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

* информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
* отказ от медицинского вмешательства;

-получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

1. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА
	1. Пациент обязан;

-выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

* выполнять предписания лечащего врача;

-выполнять условия заключенного между ним и ООО « САИДА » договора на оказание платных медицинских услуг;

* соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении; -уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, к медицинскому и обслуживающему персоналу клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно­диагностической,реабилитационной, ортопедической, ортодонтической помощи.
	2. Платные медицинские 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 и ответственность сторон.
	3. Оказание платных медицинских услуг Исполнителем осуществляется в кабинетах по оказанию платных услуг.
	4. В день записи на первичный прием оформляются:

-карта здоровья;

-согласие на обработку персональных данных;

-информированные согласия;

-титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043—У;

* договор на оказание платных медицинских услуг (с приложениями).
	1. Перед началом приёма при первом посещении, лечащий врач разъясняет пациенту суть

такого документа, как Информированное согласие на медицинское вмешательство, и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

Кроме Информированного согласия пациентом заполняется так же карта здоровья, которая вклеивается в медицинскую карту пациента. Пациент несёт 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.

После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения, после чего оформляется заказ-квитанция, являющаяся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

После заключения договора и приложений к нему пациент обязан оплатить указанную в документах стоимость лечения.

По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

В случае, если пациент не может прийти на прием к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону или любыми другими доступными способами не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

По окончании лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

1. **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**
	1. Основным медицинским документом пациента является медицинская карта больного (форма №043/У), договор на оказание платных медицинских услуг и информированные согласия.
	2. Медицинская карта больного хранится в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
	3. Хранение медицинской карты больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.
	4. Порядок оформления документов регламентируется ФЗ № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан», приказами и инструкциями Минздрава РФ
	5. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена: на информационном стенде медицинской организации;
	6. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
	7. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011, «Об основах охраны здоровья граждан»).
	8. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

**9.** **ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

1. В медицинской организации установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании медицинской помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинской помощи.
2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинских услуг гарантирует:

-безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на

законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

-предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;

-составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

-оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

-проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

-тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку специалистов-врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

-индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

-мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

-проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

-проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом; -динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

-достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается руководителем медицинской организации или главным врачом или заместителем руководителя по организации и осуществлению медицинской деятельности.
2. На правоотношения пациентов распространяется действие закона «О защите прав потребителей».
3. Вся информация о работе, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в медицинской организации.
4. Согласно "Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи", бесплатную медицинскую помощь вы можете получить в ближайшем медицинском учреждении: ГБУЗ РБ Стоматологическая поликлиника №2. Адреса поликлиники: Филиал г. Уфа, ул. Российская, д. 11, тел. (347) 277-06-03; Отделение неотложной помощи: г. Уфа, Октября проспект, 105/3, тел. (347) 235-45-60.
5. Оказание неотложной стоматологической помощи лицам, не достигшим 18 лет осуществляется в ГБУЗ Детская стоматологическая поликлиника №7 по адресу

г.Уфа, ул. Блюхера, д. 25/1 (телефон регистратуры +7 (347) 233-88-33).

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

На период действия режима повышенной готовности, введенного в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 г. №198 «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции СОУШ-19», Постановлениями государственного санитарного врача Российской Федерации, пациенты и посетители Клиники обязаны:

1. До начала приема предоставить достоверные данные о себе путем заполнения Анкеты- опросника (эпидемиологический анкеты) по форме, действующей в Клинике.
2. Проходить термометрию (измерение температуры тела).

3.Обрабатывать руки антисептическим раствором согласно указаниям персонала Клиники.

1. По требованию персонала Клиники надеть медицинскую маску и оставаться в ней в течение времени, обозначенного работниками Клиники.
2. В течение всего времени пребывания в Клинике (за исключением выполнения медицинских вмешательств) находиться на расстоянии не менее 1,5 метров от других людей (включая персонал Клиники).
3. Выполнять правила, действующие в Клинике, а также рекомендации и пожелания персонала Клиники, связанные с профилактикой инфекции.