**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Администрация и сотрудники ООО «Жемчуг» рады приветствовать Вас в нашей клинике. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов, это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в ООО «Жемчуг», а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации, гарантии и оплата медицинских услуг), возникающие между участниками правовых отношений –Пациентом (и/или Заказчиком) и Клиникой.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику.

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

**1.Порядок обращения пациентов**

ООО «Жемчуг» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь. Приём пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прём к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, на нашем сайте www zhemchug-sp.ru или

по тел. : 8(985)4228636, 8(496)541-46-64

Приём пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Также документ, удостоверяющий личность предъявляют законные представители недееспособного гражданина. Приём в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

При первичном обращении администраторы Клиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор оказания платных стоматологических услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдаётся, в кабинет переносится администратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности Клиники ведётся видеонаблюдение.

**2.Права и обязанности пациентов**

Пациент имеет право на:

* Выбор врача
* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала
* Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям
* Облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами
* Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами
* Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством
* Получение информации о своих правах и обязанностях, и состоянии своего здоровья, а так же на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья
* Отказ от медицинского вмешательства

Пациент обязан:

* Соблюдать режим Клиники
* Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов
* Соблюдать правила поведения в общественных местах
* Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах). Бахилы можно получить у администратора
* Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
* Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом
* Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность
* Приходить на прём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администратора Клиники. Администраторы подберут для Вас другое удобное время
* Предоставлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях
* Бережно относиться к имуществу Клиники
* При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники
* Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного , наркотического, токсического опьянения

**3.Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций , пациент или его представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники : директору и/или главному врачу, лично в часы приёма или обратиться в письменной форме.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях дается письменный ответ в течении 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

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

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, и иными должностными лицами Клиники. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супруг(ге), а при его(ее) отсутствии – близким родственникам.

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

Информация , содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основании предусмотренным законодательными актами.

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

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, после заявления и в стенах Клиники. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течении 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течении 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы ( кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

**6.Гарантийные сроки и сроки службы**

Безусловные гарантии в нашей Клинике даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей ( подробнее ознакомиться с безусловными гарантиями, гарантийными сроками службы можно в Положении об установлении гарантийных сроков службы).

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться Клиникой в зависимости:

* От индивидуальных особенностей пациента
* Клинической картины заболевания (ситуация в полости рта)
* Наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с чёткой формулировкой:

«Гарантия \_\_\_\_\_\_\_\_\_ месяцев».

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ(услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие виды работ (услуг):

* Профессиональная гигиена полости рта
* Наложение контрольно-диагностической повязки временным пломбировочным материалом
* Пародонтологическое лечение
* Эндодонтическое лечение

Клиника не несет ответственность перед Пациентом в случае:

* Невыполнения Пациентом рекомендаций Исполнителя
* Возникновения у Пациента в процессе (протезирования) или после его окончания последствий и осложнений сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий: отторжение имплантатов, рецидивы периодонтитов, повышение или снижение чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленное заживление ран, отёк тканей, болевые ощущения, аллергические реакции и другие последствия и осложнения.

**7.Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами Клиники при планировании лечении (протезирования) в соответствии с прайсом, установленным Клиникой.

Клиника информирует Пациента и /или Заказчика о приблизительной стоимости работы до её начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения(протезирования) и отражается в Приложении к договору.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу , банковский терминал.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

При решении администрации Клиники Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.