**Правила внутреннего распорядка и приема пациентов**

**в ООО «Авонстом»**

1. **Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в линику;

- права и обязанности пациента;

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;

- порядок предоставления информации о сотоянии здоровья пациента;

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

- график работы клиники.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Авонстом».

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в холле клиники на информационном стенде и на официальном сайте организации.

**2. Порядок обращения пациентов в клинику**

2.1. Клиника оказывает платную медицинскую помощь за счет личных средств граждан.

2.2. Запись на прием к специалистам клиники производится:

- при личном обращении в регистратуру,

- по телефону.

При первичном обращении пациент обязан предъявлять документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), данные паспорта: серия, номер, кем выдан, номер телефона.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического больного из клиники.

Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

2.3. Информацию о времени приема врачей всех специальностей пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле и на сайте ООО «Авонстом».

2.4. График работы клиники: 9.00 – 20.00, выходные: суббота, воскресенье

2.5. При посещении клиники в состоянии наркотического и алкогольного опьянения врач имеет право отказать в приеме такому пациенту.

1. **Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской стоматологической 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 медициснской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в ООО «Авонстом» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

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

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача ООО «Авонстом» 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 стоматологической помощи, за исключение случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Авонстом», 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- получение в доступной для него 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;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

- бережно относиться к имуществу клиники;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;

- представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

- выполнять медицинские предписания лечащего врача;

- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (при входе в клинику одевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- являться на прием к врачу заблаговременно (за 10-15 минут до назначенного времени) и предупреждать о невозможности якви не менее чем за 2 часа; в случае опоздания на срок более 10 минут от назначенного времени, врач вправе перенести оказание стоматологической услуги на другое время (день).

1. **Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствиии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г № 59-ФЗ.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «Авонстом» или обратиться к администрации клиники в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг рашаются врачебной комиссией ООО «Авонстом».

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращениес согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в установленном порядке.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовму адресу, указанному в обращении.

1. **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 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.

5.2. 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 неспособных принять осознанное решение - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии – близким родственникам.

5.3. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в ООО «Авонстом» личного письменного заявления гражданина или его законного представителя (форма заявления в приложении).

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

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренными законодательными актами.

 5.6. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.