

Приложение №1 к приказу №102 от
04.12.2024

Генеральный директор ООО
«Каневская стоматологическая
поликлиника»

В.С. Моренко

«04» декабря 2024



**Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг и посетителей
клиники.**

1. Стоматологические услуги пациентам оказываются в рабочее время клиники по предварительной записи по телефону: 8(86164)7-34-82, через обращение на сайт клиники, мессенджеры, социальные сети, при личном обращении в клинику.
2. Пациентов, обратившихся без предварительной записи, принимает врач-стоматолог при отсутствии записи других пациентов на прием. При обращении с острой болью пациенты принимаются в день обращения как можно скорее по мере освобождения от приема врача (в течение 2 часов) или пациенту рекомендуется обратиться в другие медицинские организации.
3. Пациентам, обратившимся в ООО «КСП», должны быть предоставлены следующие документы для ознакомления и подписания:
 - 3.1. Согласие на обработку персональных данных (подписывается пациентом 1 раз в 5 лет).
 - 3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2021 г. № 1051н.
 - 3.3. Информированное добровольное согласие пациента на лечение кариеса, осложненного кариеса зубов, профессиональную гигиену полости рта, на проведение стоматологического хирургического лечения, ортодонтического лечения, имплантацию зубов, отбеливание зубов, пародонтологическое лечение. Пациент при ознакомлении с ИДС должен задать все интересующие вопросы о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Пациент, один из родителей или иной законный представитель лица, указанного в части 2 ст. 20 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан» имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 статьи 20. Законный представитель лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, осуществляет указанное право в случае, если такое лицо по своему состоянию не способно отказаться от медицинского вмешательства.

ИДС заполняется на каждый вид вмешательства 1 раз в год при первичном обращении пациента в клинику в текущем году.

3.4. Анкета здоровья (заполняется 1 раз в 3 месяца).

3.5. Договор на оказание стоматологических услуг (подписывается сторонами с 09.01.2025 года 1 раз в текущем году).

3.6. Смета на оказание стоматологических услуг (подписывается при каждом оказании стоматологических услуг пациенту).

3.7. План лечения пациента (составляется лечащим врачом и подписывается сторонами после первичной консультации).

3.8. Акт об оказании стоматологических услуг. При отсутствии претензий к качеству и стоимости лечения, номенклатуре оказанных услуг, стороны подписывают акт об оказанных услугах.

4. Пациент оплачивает стоимость лечения в кассе регистратуры наличным или безналичным платежом. Стоимость услуг взимается в соответствии с составленной сметой по ценам прейскуранта, действующим на дату оплаты, за исключением случаев внесения предоплаты по заявлению пациента и фиксации стоимости лечения по ценам, действующим на дату внесения предоплаты (аванса).

5. По заявлению пациента ему выдается справка о стоимости медицинских услуг (максимальный срок выдачи в течение 30 календарных дней после подачи заявления).

6. Правила пребывания пациента и (или) посетителя в клинике.

6.1. Пациент и (или) посетитель обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологический режим.

6.2. Пациент и (или) посетитель, который зашел в клинику, обязан снять верхнюю одежду, сдать ее в гардероб (повесить в шкаф) и надеть бахилы.

6.3. С целью безопасности запрещается вход в клинику с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить на крыльце центрального входа.

6.4. Пациенты и посетители клиники должны с уважением относиться ко всему персоналу клиники, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности, оскорбительных и нецензурных выражений в их адрес.

6.5. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, дорогостоящую одежду оставленные в шкафу или без присмотра. При желании пациента дорогостоящая одежда может быть упакована в отдельный чехол и убрана в недоступное для других посетителей место. Это делается по заявлению пациента/посетителя.

6.6. Пациент и (или) посетитель должны бережно относиться к имуществу клиники, не причинять ущерб имуществу клиники.

6.7. При обнаружении источников пожара пациенты/посетители должны незамедлительно сообщить об этом персоналу и покинуть помещение.

6.8. Клиника не несет ответственности за детей, ожидающих на территории клиники.

6.9. Пациент и (или) посетитель должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической услуги

7. Согласно требованиям клиники пациентам/посетителям запрещено:

7.1. Производить фото- и видеосъемку без предварительного письменного согласия руководства клиники.

7.2. Входить без вызова в кабинет.

7.3. Входить в помещения с надписью «только для персонала», «служебные помещения», «посторонним вход воспрещен».

7.4. Изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок.

7.5. Присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника, за исключением сопровождения несовершеннолетнего или недееспособного гражданина.

7.6. Появляться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки, наркотики или другие психотропные средства в помещениях клиники; В случае, если пациент и (или) посетитель находится в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения, либо ведет себя агрессивно и неадекватно, клиника вправе отказать в предоставлении услуг такому пациенту, за исключением неотложных состояний.

7.7. Иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим.

7.8. Пытаться вынести за пределы клиники какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат клинике.

7.9. Вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей клиники, громко разговаривать, в том числе по телефону, заниматься любым видом торговли или обмена.

7.10. Приводить или приносить в клинику животных, птиц.

7.11. Заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений клиника имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

8. Пациенту и (или) посетителю рекомендовано:

8.1. Не употреблять перед приемом врача-специалиста чеснок, рыбу и лук.

8.2. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

8.3. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя, наркотических и психотропных средств (алкоголь и иные вещества могут держаться в крови до 4-х суток, что снижает эффективность обезболивающих препаратов).

9. Пациент должен знать:

9.1 За 10 минут до назначенного времени приема необходимо прийти в клинику для оформления амбулаторной карты стоматологического больного. Если

пациент опаздывает более, чем на 10 минут, прием может быть отменен, ввиду нехватки времени для необходимых медицинских вмешательств.

9.2 Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

9.3 Пациент обязан иметь при себе паспорт, медицинский полис и предъявлять их для идентификации стороны договора оказания стоматологических услуг.

9.4. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 45 минут.

9.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту стоматологического больного.

9.6. Пациент имеет право ознакомиться с медицинской документацией, отражающей его здоровье на основании поданного им письменного заявления на имя руководителя.

9.7. Пациент имеет право получать на основании письменного заявления медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья в установленный законом срок (до 30 дней).

9.8. Амбулаторная карта стоматологического больного является собственностью клиники и хранится в клинике на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем в архиве клиники в течение 5 лет.

9.9. При заполнении анкеты здоровья о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции. Поэтому важно информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

9.10. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

9.11. Время, в среднем запланированное на лечение одного пациента, составляет от 30 минут до часа. Время лечения может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приводит к увеличению или уменьшению запланированного времени лечения, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

9.12. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить

основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами клиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

9.13. Получение пациентом заключений и рекомендаций специалистов клиники, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг клиники возможно только после консультации врача клиники или прохождения обследования именно в клинике.

9.14. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта и правил приема медикаментов.

9.15. Акции и скидки, действующие в клинике, утверждаются приказом директора. Об условиях и сроках проведения акций необходимо узнать у администраторов клиники.

Скидки при формировании сметы на оплату одной и той же услуги не суммируются, применяется наибольшая.

9.16. В целях контроля качества оказываемых медицинских услуг в клинике ведется аудио- видеозапись.

**Заместитель директора
по медицинской части**



Л.А. Якименко