*Правила внутреннего распорядка для пациентов* *в ООО «Эппл Дент»*

Настоящие Правила внутреннего распорядка разработаны для пациентов и медицинского персонала в Обществе с ограниченной ответственностью «Эппл Дент» (далее – «Организация», «Клиника») и регламентируют порядок приема, график работы Организации в целом и ее структурных подразделений, отдельных медицинских работников, основные права, обязанности и ответственность пациентов, меры контроля качества и безопасности медицинской деятельности, правила поведения пациентов и сотрудников, а также иные вопросы.

1. Общие положения
   1. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в Клинике.
   2. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для ознакомления месте: в уголке потребителя в Организации, информация о месте нахождения Правил сообщается пациенту администраторами Организации.
   3. Уведомление об ознакомлении с настоящими Правилами подписывается каждым Пациентом перед заключением договора на оказание платных медицинских услуг. Подписывая договор, Пациент соглашается с настоящими Правилами безоговорочно.
   4. Информацию о времени приема врачей всех имеющихся специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема Генеральным директором и главным врачом пациент может получить от администраторов Организации в регистратуре в устной форме и наглядно — в Уголке потребителя.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

* порядок обращения пациента в клинику; график работы клиники и ее должностных лиц;
* права и обязанности пациента;
* порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
* порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
* порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
* информацию о порядке оказания платных медицинских услуг
* дополнительную уточняющую информацию о Правилах лечения в Организации.

1. Порядок обращения пациентов в поликлинику
   1. Медицинская помощь населению осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. Запись производится по **телефону +7 495 930-15-73 (многоканальный) ежедневно без перерыва на обед и выходных с 10 час. 00 мин. до 21 час. 00 мин.** При состояниях Пациента, проходящего лечение в Организации, требующих срочного медицинского вмешательства, Пациент звонит по вышеуказанному номеру Клиники, дежурный администратор связывается с лечащим или дежурным врачом, и организует визит пациента в тот же день в согласованное с врачом время.
   2. Прием первичных пациентов по острой боли производится только в случае технической возможности (наличия врача соответствующей специальности, времени у врача на прием, необходимого оборудования).

При отсутствии технической возможности пациент направляется в соответствующее профилю работающее в это время медицинское учреждение. При тяжелом состоянии вызывается бригада неотложной помощи.

* 1. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, временное удостоверение личности гражданина РФ) в соответствии Приказом ФМБА РФ от 30.03.2007 № 88 «О добровольном информированном согласии на медицинское вмешательство».
  2. В случае несовершеннолетия или недееспособности пациента паспорт предъявляет родитель / законный представитель и договор на оказание платных медицинских услуг заключается с родителем или законным представителем несовершеннолетнего. Организация не ведет прием пациентов на условиях анонимности. При невозможности удостовериться в правильности паспортных данных, сообщаемых пациентом со слов, его оформление и прием проводиться не будет, за исключением первой помощи при неотложном состоянии.
  3. В регистратуре Организации при первичном обращении пациент должен:
* заполнить Анкету здоровья, правдиво и полно отразив состояние общего здоровья, перенесенные ранее и хронические заболевания, аллергические состояния и принимаемые препараты;
* ознакомиться и подписать Согласие на обработку персональных данных;
* ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие на консультацию и обследование;
* ознакомиться и подписать Договор о предоставлении платных медицинских услуг.
  1. В зоне регистратуры администраторами Клиники заводится электронный аккаунт и бумажная медицинская карта стоматологического пациента, в которые 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, а также реквизиты документов, удостоверяющих личность.

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

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

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из здания Клиники без письменного согласования с руководством Организации.

* 1. В день приема по итогам первичной консультации врача пациент получает предварительный план дальнейшего обследования и лечения. Этот план сохраняет указанную стоимость перечисленных этапов в течение 6 месяцев при условии начала лечения в течение ближайшего месяца. При обращении позже этого срока - производится пересчет по текущему на момент повторного обращения прейскуранту.
  2. Для начала лечения в Организации пациент обязан:
* ознакомиться с Настоящими правилами и подписать уведомление об ознакомлении с настоящими Правилами;
* ознакомиться с Договором на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу и подписать его;
* ознакомиться с Информированным добровольным согласием на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу и подписать его.

В случае отказа от подписи перечисленных документов Организация лечение пациента не начинает.

1. **Права и обязанности пациентов**
   1. Организация в своей деятельности руководствуется Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ, которым регламентируются права и обязанности пациентов.
   2. При обращении за медицинской помощью и при её 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;
* перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
* обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
* дачу добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
* отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, 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 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;
  1. Пациент обязан:
* соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники;
* бережно относиться к имуществу учреждения;
* уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
* представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
* сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
* соблюдать санитарно-гигиенические нормы (не являться в загрязненной, пачкающей одежде и обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе),
* не шуметь, не оскорблять сотрудников и других пациентов, не являться в нетрезвом виде или в состоянии наркотического / токсического опьянения;
* соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;
* строго выполнять медицинские предписания.

1. **Прядок разрешения конфликтов между Пациентом и Организацией**
   1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники или к Генеральному директору, Главному врачу согласно графику приема граждан или обратится к администрации Организации в письменном виде.
   2. Выдача Справок о приеме/проведенной консультации/лечении осуществляется лечащим врачом после личного осмотра или главным врачом на основании сведений от лечащего врача и анализа проведенной консультации/лечения.
   3. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка с рекомендациями об охранительном режиме.
   4. Получение копии медицинской карты возможно при оформлении процедуры ознакомления с оригиналом медицинской карты, т.е. при оставлении письменного заявления соответствующей законодательству РФ формы и регистрации в журнале ознакомлений в специальном помещении на определенную дату и время, но не более 30 дней с момента подачи заявления.
2. Дополнительные регламентирующие Правила для пациентов.
   1. Пациенту необходимо соблюдать график назначенных визитов к врачу. Недопустимо пропускать визиты к врачу в заранее оговоренные сроки по неуважительной причине.
   2. При неявке на запланированный визит качество лечения Пациента страдает. В случае повторения пропусков визитов 2 и более раз подряд Клиника может отказать в продолжении лечения.
   3. О дате и времени записи на прием администраторы Клиники извещают Пациента накануне телефонным звонком на номер, указанный в анкете, в течение дня. При невозможности дозвониться администраторы направляют смс и уведомление на электронную почту пациента, предоставленную в Анкете.
   4. При отсутствии реакции Пациента (до дня перед назначенным визитом) на все доступные и известные Организации способы информирования о записи на прием к любому из врачей запись пациента аннулируется и, учитывая загруженность расписания этих специалистов, может быть перенесена на иную дату.
   5. При отсутствии на подтвержденном накануне приеме Пациента в его карту вносится запись о неявке. Если пациент не может явиться в заранее назначенный день и время, пациенту необходимо обратиться в Клинику как можно раньше и перенести визит на другую дату или время.
   6. Приём врачом вне согласованной заранее записи может быть проведен только при условии наличия технической возможности у доктора/клиники и предполагает возможное ожидание более 20 минут. Посещение с опозданием Пациента более чем на 20 минут приводит к уменьшению времени на приём. В случае, если технически невозможно провести запланированный приём в сокращенный временной промежуток, вызванный опозданием пациента, врач будет вынужден перенести запланированный прием на другой день и время или сократить продолжительность приёма.
   7. Редкое посещение врача, удлинение сроков между визитами приводит к снижению качества лечения, удлиняет его сроки. График посещений устанавливается врачом по медицинским показаниям. Поэтому при систематическом несоблюдении этого графика Клиника не гарантирует результат лечения, и может отказать Пациенту в его дальнейшем проведении.
   8. На консультации Пациенту выдается Предварительный План лечения (ориентировочная смета) с указанием цен на весь предполагаемый курс лечения. При согласии на проведение лечения, начало любого следующего этапа лечения (имплантация, объемная хирургическая операция, функциональная диагностика дисфункции височно-нижнечелюстного сустава, протезирование и т.п.) осуществляется только после его предварительной оплаты. Предоплата составляет 100% или в исключительных случаях может составлять 50% стоимости. Окончательный расчет в последнем случае производится в день окончания этапа. При отсутствии оплаты уже завершенного этапа лечения следующий этап не начинается.
   9. Пациенту необходимо соблюдать все назначения и рекомендации врача в процессе всего курса лечения в Клинике, а именно:

* соблюдать режим эксплуатации временных лечебных ортопедических аппаратов, ортодонтической аппаратуры;
* соблюдать щадящий режим питания при эксплуатации временных и постоянных реставраций зубов;
* соблюдать охранительный режим жизни и избегать перегревания, сильной физической нагрузки, резких перепадов атмосферного давления при авиаперелетах после серьезных хирургических и иных медицинских вмешательств;
* принимать назначенные медикаментозные препараты по схемам, назначенным лечащим врачом. После различных видов лечения, кроме устных разъяснений доктора, Пациенту выдаются под роспись соответствующие Памятки, в которых изложены конкретные назначения и рекомендации, обязательные к соблюдению Пациентом.
  1. Пациенту необходимо систематически соблюдать гигиену полости рта дома, а также придерживаться назначенного ему графика визитов на профессиональную гигиену. При плохой гигиене значительно возрастает риск ухудшения состояния десен и мягких тканей полости рта, что может привести к заболеванию тканей пародонта вплоть до расшатывания и самопроизвольного выпадения зубов.
  2. При систематически неудовлетворительной гигиене вероятно множественное поражение зубов кариесом, и врач может быть вынужден снять ортодонтическую аппаратуру, ортопедические временные накладки, несъемный ортотик и другие конструкции, не закончив курс лечения, во избежание последующих негативных последствий для здоровья пациента.
  3. Также в случае несоблюдения гигиены полости рта дома и несоблюдения графика профессиональной гигиены по окончанию лечения аннулируются гарантийные сроки на реставрации.
  4. Следует незамедлительно информировать администратора клиники по тел. **8(495) 930-15-73 или 8 (495) 641-72-41** о любом резком изменении в ходе лечения пациента, в частности:
* о поломке или утере зуба, ортопедической коронки, съемного или мостовидного протеза, каппы, временного, постоянного мостовидного или пластиночного протеза, ортотика, накладки или их частей;
* о возникновении боли, дискомфорта, отека, повреждении тканей полости рта, кровотечения, любого ухудшения общего состояния, повышении температуры тела до 38 градусов и более или любых других осложнениях, связанных с проводимым лечением.

Исполнитель осуществляет круглосуточный режим оказания медицинской помощи лечащим или дежурным доктором по экстренным показаниям для Пациентов, проходящих лечение.

* 1. Пациенту запрещено самостоятельно нарушать целостность установленной ортодонтической аппаратуры, временных и постоянных ортопедических реставраций, капп, накладок, ретейнеров и прочих внутриротовых конструкций. Это значительно меняет лечение, запланированное врачом, существенно удлиняет его сроки, уменьшает эффективность и приводит к непредсказуемому результату. Гарантии результата лечения в этом случае автоматически аннулируются.
  2. При дискомфорте от какого-то аппарата или конструкции пациенту необходимо сообщить об этом администратору клиники или врачу, после чего пациента примут и окажут квалифицированную помощь в ближайшее время.
  3. Ремонт съемной ортодонтической аппаратуры, повторное изготовление ретейнеров и ортотика не входят в стоимость лечения. Ремонт должен быть оплачен пациентом отдельно в размере полной или лабораторной стоимости изготовления в зависимости от условий эксплуатации и характера поломки.
  4. Администрация Клиники и лечащий врач оставляют за собой право принятия решения о прекращении лечения на любом этапе в случае систематического повторения любого из перечисленных нарушений режима лечения и систематического несоблюдения пациентом рекомендаций врача. При этом деньги за уже начатые этапы лечения лечение не будут возвращены.
  5. Заключая договор на оказание платных медицинских услуг, пациент обязуется исполнять настоящие Правила и соблюдать все рекомендации врача.
  6. Организация информирует пациентов о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и в рамках территориальных Программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.
  7. **ООО «Эппл Дент» не участвует в Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и оказывает медицинскую помощь платно.**