УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Бельта»

/Орлов А.К./

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей**

**стоматологической клиники «Бельта».**

**Общие положения**

1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей клиники «Бельта» (далее-Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения, а также приказами и распоряжениями генерального директора.
3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Бельта».
4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.
5. При обращении в клинику пациент и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

**Правила внутреннего распорядка включают:**

1. Порядок оказания стоматологических услуг.
2. Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники.
3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой.
4. Ответственность за нарушение Правил.

**Порядок оказания стоматологических услуг**

1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.
2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.
6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
8. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой и пастой.
9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.
10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций в силу особенностей психосоматического состояния ребенка врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения.
11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

**Правила поведения пациентов и посетителей в клинике.**

1. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:
   1. Проносить в помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
   2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
   3. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
   4. Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
   5. Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
   6. Играть в азартные игры в помещениях клиники;
   7. Громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
   8. Оставлять малолетних детей без присмотра;
   9. Выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
   10. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
   11. Размещать в помещениях клиники объявления без разрешения администрации;
   12. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
   13. Выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, их представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях без предварительного согласования с администрацией клиники;
   14. Находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
   15. Оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
   16. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
   17. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом состоянии;
   18. Посещать клинику с домашними животными;
   19. Выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации. Громко и вызывающе выражать недовольство услугами, обслуживанием;
   20. Пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
   21. Портить мебель и предметы интерьера.

Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме.

1. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны:
   1. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
   2. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
   3. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
   4. Соблюдать условленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
   5. Посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
   6. Бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
   7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
   8. При входе в клинику надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь;
   9. Проявлять доброжелательное отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
   10. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз, немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники.

**Порядок разрешения конфликтов**

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель)

имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору ООО «Бельта».

**Ответственность за нарушение Правил.**

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции. Применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.