

**УТВЕРЖДЕНЫ ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОРОМ ООО «ИДЕАЛ»
СЕЛЕЗНЕВОЙ О.В. «08» января 2019г.**

**Правила внутреннего распорядка для пациентов
Стоматологической клиники ООО « ИДЕАЛ»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов Стоматологической клиники Общества с ограниченной ответственностью «Идеал» (далее Стоматологическая клиника). Это регламент, определяющий порядок обращения Пациента, права и обязанности Пациента, правила поведения в Стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом № 23300-1 от 07.02.1992г. " О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012г. " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативными актами (далее Правила).

1.2 Внутренний распорядок Стоматологической клиники для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом Стоматологической клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Стоматологической клинике.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, на возмездной основе.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Стоматологическую клинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле в холле Стоматологической клиники в доступном для пациентов месте.

2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими - услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

3. Порядок обращения Пациентов в Стоматологическую клинику

3.1. Стоматологическая клиника ООО «Идеал» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от «13» декабря 2018г. № ЛО-57-01-001330, выданной Департаментом Здравоохранения Орловской области.

Стоматологическая клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

3.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется через администратора Стоматологической клиники при личном обращении непосредственно в Стоматологическую клинику или по телефонам для записи **+7(910)308-92-12;** **+7(910)-300-10-58.**

3.3 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество и телефон для связи.

3.4. В указанное время Пациенту необходимо прибыть на прием для получения медицинской услуги.

3.5. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

3.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Стоматологической клиники.

3.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время не более 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут и началом приема специалистом Стоматологической клиники другого очередного Пациента, опоздавшему Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

3.8. Информацию о времени приема специалистами Стоматологической клиники, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Стоматологической клиники, пациент может получить у администратора в устной форме или на стенде.

3.9. При первичном обращении в Стоматологическую клинику Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт). Пациент самостоятельно заполняет Информированные согласия на обработку его персональных данных и добровольное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство, а также анкету о состоянии здоровья. Затем с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация.

3.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21.11.2011г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Стоматологическая клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

3.11. Стоматологическая клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

3.12. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Стоматологической клиники ведется видеонаблюдение.

4. Права и обязанности пациента

4.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992;

-Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

4.3. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия, соответствующим образом оформленным в медицинской документации, за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

4.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

4.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной

снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другим медицинским персоналом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.8. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Стоматологической клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

-не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в общественных местах в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4.9. Более подробно права и обязанности Стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

4.10. Лечащий врач, по согласованию с Руководителем Стоматологической клиники, может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Стоматологической клиники в случаях:

- а) грубого или неуважительного отношения к персоналу и другим Пациентам Стоматологической клиники;
- б) неявки или неоднократной несвоевременной явке на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдения требований и рекомендаций врача;
- г) приема лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременного лечения в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

5. Лечащий врач

Лечащий врач:

5.1. Организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.

5.2. Предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

5.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, а возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, а назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

5.4. По требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к другим врачам-специалистам;

5.5. При необходимости созывает консилиум врачей или обращается за консультацией к другому специалисту.

5.6. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

5.7. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники, согласно ст.70, ч.3 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», может отказаться от наблюдения за пациентом его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этике и деонтологии форме -

лечащим врачом. 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 его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

6.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

7.1. В случае нарушения прав Пациента, он, или его законный представитель может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через администратора Клиники и передается на рассмотрение руководителю Клиники. Все претензии излагаются только в письменном виде, согласно принятому в Клинике регламенту, или изложены в «Книге отзывов и предложений». Для оперативного получения ответа на претензию, либо жалобу Пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

7.2. Претензия, либо жалоба рассматривается в течении 10 дней с момента ее получения Клиникой. На претензию, либо жалобу ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, либо по желанию пациента может быть отправлен в электронном виде на указанную им в Договоре электронную почту, или вручен ему лично в согласованное время.

8. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

8.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Стоматологической клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

8.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

9. График работы Стоматологической клиники

9.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологической клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

9.2. График работы Стоматологической клиники: понедельник-пятница: с 09:00 до 20:00, суббота-воскресенье: с 09:00 до 16:00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора

9.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается Генеральным директором.

10. Законные представители.

10.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями совершеннолетних граждан, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ) являются опекуны. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.