**Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов ООО «Стоматология Сеченовых».**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; от 23 февраля 2013 г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"; от 29 ноября 2010г. N326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"; от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей»; [приказом Минздравсоцразвития России от 20 декабря 2012г. № 1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказ от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства;  от 06 марта 2006г.  N35-ФЗ "О противодействии терроризму";](https://docviewer.yandex.ru/r.xml?sk=y119555d00d1b5f7903d344a32aa593d9&url=http%3A%2F%2Fbase.garant.ru%2F12145408%2F%22+%5Cl+%22text)«Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006; Гражданским кодексом Российской Федерации; КоАП РФ; иными нормативными актами.

 **1. Общие положения**

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом генерального директора ООО «Стоматология Сеченовых».

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Клинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-график работы Клиники и ее должностных лиц;

-информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, находящихся в клинике.

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителя несовершеннолетних посетителей являются их родители или опекуны.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в стоматологической клинике «Стоматология Сеченовых» г. Уфа с целью создания благоприятных условий для получения ими квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания.

**2. Прядок обращения пациентов в Клинику.**

2.1. ООО «Стоматология Сеченовых» (далее «Клиника») является медицинским учреждением, оказывающим первичную, специализированную, в том числе, высокотехнологичную медико-санитарную помощь.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону (03).

 2.3. Медицинская помощь населению осуществляется непосредственно в Клинике по адресу, указанному в Лицензии.

 2.4. При первичном обращении пациент обязан ознакомиться с настоящими Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Клиники. Предварительно и самостоятельно записаться на консультацию к специалисту по тел. 8(347) 246-66-35 или при непосредственном обращении к администратору Клинки. При первичном посещении Клиники пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.5. В Клинике, 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), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и должна храниться у администратора Клиники, самовольный вынос медицинской карты из Клиники не разрешается.

2.7. При первичном обращении пациент обязан:

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства.

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством порядке.

2.8. Предварительная запись на прием к врачу-специалисту осуществляется следующим образом:

• По телефонам: 8(347) 246-66-35, 8(917)7595269 ежедневно с 9.00 до 20.00

• При обращение пациента к администратору клиники.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения заместителем главного врача пациент может получить по тел. 8(347) 246-66-35 в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных на рецепциях Клиники.

2.10. В день приема перед посещением врача пациент обязан пройти регистрацию у администратора Клиники с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта), завести или получить карту пациента.

**3. Права и обязанности пациентов.**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской 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 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 Клиники 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 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 и способов, которыми может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

— соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;

— предъявлять администратору клиники при каждом посещении пациента документ, удостоверяющий личность (паспорт);

— бережно относиться к имуществу Клиники;

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

— уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать время приема, не допускать опозданий на прием;

— 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;

— оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении, согласно статье 9 федерального закона от 27.07.2006 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ;

— ознакомиться с рекомендованным планом лечения и выполнять медицинские предписания;

— сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

— соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (рекомендовано входить в Клинику в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

— соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику клиники);

— соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Пациентам запрещается:

— проносить в здания и кабинеты 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;

— иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

— находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;

— пользоваться служебным телефоном без разращения администратора Клиники;

— потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

— курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Клиники;

— играть в азартные игры в Клинике;

— громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;

— выносить из помещения медицинские документы, без заявления на имя главного врача и полученного  разрешения;

— изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;

— размещать в помещениях и на территории Клиники части объявления без разрешения администрации;

— производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

— выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медико-санитарной части в иных коммерческих целях;

— проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

— оставлять в верхней одежде, деньги, ценные вещи, украшения, администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт;

— бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;

— приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

— являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники Клиники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесении материального ущерба – сообщается по месту работы пациента.

Пациенты предупреждаются о том, что с целью соблюдения общественного порядка, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, а так же соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, в помещениях поликлиники ведется видеосъемка.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам медико-санитарной  части, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медико-санитарной части, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю главного врача по медицинской части или главному врачу. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

**4. Прядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.**

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

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться:

• лично заместителю главного врача (согласно графику приема);

• направить письмо на электронную почту sechenov.vladimir@yandex.ru;

• обратиться к руководству Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме содержание устного обращения заносится в электронную карточку пациента. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в электронной карточке пациента. 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 наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 Клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. 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, заместителем главного врача 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

 **6. График работы Клиники и ее должностных лиц**

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации. 6.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются главным врачом.

6.4. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется по предварительной записи согласно графику приема.

**7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

7.1. Предоставление платных услуг пациентам осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО - ……. От ….февраяля 2018г. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Прейскурантом, Договором об оказании платных медицинских услуг, а так же законодательством Российской Федерации.

7.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на рецепциях.

7.4. Клиника обязана обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости и условиях предоставления.

7.5. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту. Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в Клинике категорически запрещена! Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с Российским законодательством.