**Правила внутреннего распорядка**

**ООО “Бриг-стоматология”**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Директор**

**ООО “Бриг-стоматология”**

**Дмитриева О.Л.**

**«2» марта 2019 г.**

**1.1 Общие положения**

1.1  Правила внутреннего распорядка **ООО “Бриг-стоматология”** для пациентов (далее — «Правила») являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в **ООО “Бриг-стоматология”** (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем),  клиникой и ее сотрудниками.

1.2  Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С  правилами   внутреннего распорядка  организации здравоохранения пациенты могут ознакомиться без ограничений.

1.3  Правила  внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в клинику;

-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;

-график работы  клиники и ее  должностных лиц;

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

Правила  внутреннего  распорядка клиники находятся на информационной стойке у администратора.

**1.2 Порядок обращения пациентов в клинику**

2.1. В клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь.

2.2. В клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном стоматологическом обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай,  травма, отравление, другие состояния  и  заболевания,  угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи  с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

 2.4. **Особенности внутреннего распорядка клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи.**

2.4.1. Прием пациентов, поступающих в клинику, проводится в кабинетах, где  созданы  все  необходимые условия для своевременного  осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в клинику медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

2.4.2. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

2.4.3. **При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность.**

В  регистратуре при первичном обращении на пациента  заводится  медицинская   карта амбулаторного  больного,  в  которую  вносятся  сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, так же пациент заполняет анкету о состоянии своего здоровья.

**Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.**

**Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники.**

2.4.4**. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.**

 Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при  непосредственном обращении;

- по телефону;

2.4.5.  Информация о  расписании работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

2.4.6. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.4.7. Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.8. В  случае  отказа  от медицинского вмешательства, пациент подписывает  отказ в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.9.Медицинская    карта    пациента   после  окончания лечения оформляется  и  сдается  на хранение в медицинский архив клиники.

2.4.10. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, в соответствие со ст. 70 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Нарушением считается:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

е) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

**3. Права и обязанности пациентов**

*(****в соответствие с Законом РФ «***Об основах охраны здоровья граждан***»)***

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;

- выбор  лечащего  врача, при его согласии,  с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения);

- 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   клиники, 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;

- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

 **3.2. Пациент обязан**:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в клинике;

- бережно  относиться  к имуществу клиники и других пациентов;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

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

- уважительно относиться к другим пациентам;

- 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;

- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);

- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;

- сотрудничать  с  врачом  на  всех  этапах  оказания медицинской помощи;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе);

- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);

- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

**4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

 4.1. Споры, возникшие между  пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании п. 31,32 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствие со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

4.3.      Защита прав пациента осуществляется в соответствие Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

**5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

5.4. Пациент клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания. А так же о методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**6.** **Время работы клиники**

6.1. Расписание работы подразделений и врачей клиники утверждается директором и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

Часы работы клиники по ул. Любы Шевцовой, д.19:

Будние дни 9-00-20-00

Суббота, воскресенье – выходные дни

Праздничные дни – выходные дни

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

7.1. Перечень    платных  видов  медицинской  помощи  и   услуг, оказываемых населению, а  также  порядок  и  условия  их   предоставления населению  определяются в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО “Бриг-стоматология”

7.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утверждённым прейскурантом.

7.3. Информация  о  платных  видах  медицинской  помощи и услуг, оказываемых населению клиникой, а  также  порядок  и условия их предоставления размещены  на сайте и предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

Виды услуг:

-терапевтическая стоматология

-ортопедическая стоматология

-стоматология общей практики

7.4.  Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека.

**Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно - противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.**

Директор                                                      Дмитриева О.Л.