**Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО «СЦПиЛ Ярославль»**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Генеральный директор ООО СЦПиЛ «Ярославль»

А.В.Пугачёв

09.01.2025 г.

**Правила внутреннего распорядка для пациентов**

**ООО СЦПиЛ «Ярославль»**

**1.Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «СЦПиЛ» (Клиника) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим, в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациентов во время нахождения в ООО «СЦПиЛ», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациент (его законный представитель) и Клиника (её сотрудники).

1.2. Настоящие правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для сотрудников Клиники и пациентов, а также иных, обратившихся лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

-порядок обращения пациента в Клинику;

-права и обязанности пациента;

-порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-график работы;

-информацию о перечне платных услуг и порядке их оказания;

-ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде и в регистратуре Клиники.

**2. Порядок обращения пациентов в ООО СЦПиЛ «Ярославль»**

2.1.В Клинике, в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг, оказывается первичная, в том числе доврачебная и специализированная медико-санитарная помощь.

2.2.В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановых, специализированных методах обследования и лечения.

2.3.В случае обращения пациентов в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью) сотрудники оказывают медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей и профессиональных навыков, организуют вызов скорой медицинской помощи с последующим направлением в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния в соответствием с Листом маршрутизации пациентов, утвержденным Порядком оказания медицинской помощи по профилю заболевания (состояния) пациента;

2.4.Особенности внутреннего распорядка при оказании медицинской помощи в амбулаторных условиях :

2.4.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах, после подписания договора на оказание платных услуг на виды медицинской деятельности в соответствии с имеющейся лицензией.

2.4.2. Перед оказанием медицинской услуги пациент должен обратиться в регистратуру.

2.4.3. При обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность, полис ДМС (при наличии). В регистратуре при первичном обращении заводится медицинская карта стоматологического больного (форма 043/у). До оказания медицинской помощи между пациентом и Клиникой заключается Договор на оказание платных услуг; пациент знакомится с настоящими Правилами внутреннего распорядка (далее – Правила). Подписание вышеуказанного договора означает, что пациент с Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Не допускается вынос медицинской карты из Клиники. Медицинские карты пациентов, не обратившихся в течение 3-х лет, передаются в архив.

2.4.4.Прием врачей–специалистов и медицинские манипуляции осуществляются по предварительной записи:

-при непосредственном обращении пациента в регистратуру;

-по телефону регистратуры;

-по записи на официальном сайте клиники yar-stom.ru;

2.4.5.Информация о видах предоставляемых медицинских услуг размещена на официальном сайте, предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

2.4.6.Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете при оказании медицинской услуги допускается с разрешения медицинского работника, при условии выполнения всех требований и указаний;

2.4.7.Клиника оставляет за собой право:

а) разместить в местах общего пользования, врачебных кабинетах (в том числе во время заседаний Врачебной комиссии, проведения консилиумов) камеры видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности посетителей и персонала Клиники, контроля качества оказания медицинских услуг, соблюдения прав пациентов. Видеозапись является собственностью Клиники и может быть предоставлена только по запросам уполномоченных государственных органов. Она может использоваться в качестве доказательства в случаях возникновения споров о нарушениях прав пациента, и претензий о качестве оказанных услуг.

б) вести запись телефонных разговоров с Пациентами в целях контроля качества предоставляемой им информации. Пациент соглашается на использование данной записи в качестве доказательства при рассмотрении споров, касающихся предоставленной по телефону информации. Аудиозаписи являются собственностью Клиники, которая самостоятельно определяет сроки и порядок их хранения. Аудиозаписи могут быть предоставлены только уполномоченным государственным органам. 2.4.7.Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, медицинской манипуляции, консультации врача-специалиста; вести видеосъёмку и фотографирование.

2.4.8.Пациент перед оказанием медицинской услуги подписывает добровольное информированное согласие, в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011года №323-ФЗ» Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.4.9.В случае отказа от медицинского вмешательства подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011года №323-ФЗ» Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.4.10. Выдача листов нетрудоспособности производится врачом-специалистом в соответствии с порядком проведения экспертизы временной нетрудоспособности.

2.4.11.В случае необходимости пациент либо его законный представитель может ознакомиться с оригиналами медицинской документации в соответствии с п.7 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 года №1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией отражающей состояние здоровья пациента».

**3.Права и обязанности пациентов**

(В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011года №323-ФЗ» Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

3.1. При обращении в Клинику 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;

-выбор лечащего врача;

-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;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

-сохранение медицинскими работниками в тайне информацию 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;

-отказ от медицинского вмешательства;

-получение информации о своих правах и обязанностях при оказании медицинской помощи;

-подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию работы Клиники.

- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники.

3.2. Пациент при обращении в Клинику за медицинской помощью и ее получении обязан:

-оплатить стоимость медицинских услуг, в соответствии с действующим прейскурантом цен на момент обращения;

-соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности и Правила внутреннего распорядка Клиники;

-предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

-выполнять медицинские рекомендации;

-своевременно явиться на прием к врачу, медицинскую манипуляцию, исследование;

-сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-соблюдать санитарно - гигиенические требования, в том числе посещать кабинеты только в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

-соблюдать требования по запрету курения в медицинских организациях;

-соблюдать санитарно-гигиенические нормы и порядок при посещении санитарных узлов (туалетов);

-соблюдать правило запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянении;

-бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов;

-уважительно относиться к другим пациентам, сотрудникам, участвующим в оказании медицинской помощи;

-исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников возгорания, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;

-соблюдать общественный порядок, не допускать нарушения общественного порядка, выражающее явное неуважение к медицинским работникам и (или) к другим пациентам, сопровождающееся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением имущества МО (ст. 20.1КоАП РФ «Мелкое хулиганство»).

**4.Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией.**

4.1. Споры и разногласия, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон путем переговоров, привлечения независимой экспертизы, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года №736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст.17 ФЗ от 07.02.1992 года (в редакции от 04.08.2023 года) №2300-I «О защите прав потребителей»;

4.3. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011года №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 пациента за медицинской помощью, информация о состоянии его здоровья, диагнозе, иные сведения, полученные в результате диагностики и лечения, 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 пациента 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 имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся информацию о состоянии своего здоровья. В том числе о результатах обследования, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинских вмешательств, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом, который принимает непосредственное участие в оказании медицинской помощи (обследовании, лечении) пациента.

5.6. Информацию о состоянии здоровья пациента не предоставляют против его воли.

5.7.В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информацию сообщают в деликатной форме пациенту или его супруге (супругу), ближайшему родственнику, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо для передачи такой информации.

5.8. Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать на основании этой информации консультации других специалистов.

5.9.Пациент (его законный представитель) в соответствии с п.7 Приказа Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 года №1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией отражающей состояние здоровья пациента» и п.17. Приказа Минздрава РФ от 14.09.2020 года №972н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» на основании письменного заявления имеет право получать отражающие состояние его здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

**6. Время работы медицинской организации**

Клиника работает понедельник – пятница с 8.30. до 20.30; суббота – воскресенье 10.00 – 16.00. Расписание работы кабинетов и врачей ООО СЦПиЛ «Ярославль» предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

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

7.1.Перечень платных медицинских услуг, оказываемых в Клинике, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года №736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

7.2.Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным генеральным директором клиники.

7.3.Платные услуги предоставляются в соответствии со Стандартами медицинской помощи и клиническими рекомендациями (при их наличии); их перечень находится на Официальном интернет-портале правовой информации" www.pravo.gov.ru и на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций <https://cr.minzdrav.gov.ru/>. Найти необходимый стандарт медицинской помощи или клинические рекомендации можно по названию установленного диагноза.

7.4.Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляются через кассу с выдачей документов об оплате (товарно-кассовый чек и квитанция об оплате с указанием вида медицинской услуги).

**8.Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

8.1.При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов и дестабилизации работы медицинской организации, к пациенту могут быть применены меры в соответствии с законодательством РФ.

8.2.При не урегулировании в процессе переговоров спорных вопросов споры подлежат рассмотрению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. При этом соблюдение досудебного претензионного порядка рассмотрения споров между Сторонами обязательно. Досудебный претензионный порядок предусматривает, что все претензии (обращения) от Заказчика принимаются Исполнителем в письменном виде по его юридическому адресу и подлежат рассмотрению в соответствии с п.12 ФЗ от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ». Претензии Исполнителю рассматривает Врачебная комиссия Клиники в соответствии с утвержденным «Порядком организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ООО СЦПиЛ «Ярославль», «Положением о работе врачебной комиссии Клиники.

8.3.В случае обоснованных претензий Заказчика к качеству оказанных Исполнителем медицинских услуг, Исполнитель обязуется произвести повторные, необходимые для устранения недостатков мероприятия бесплатно, либо возвратить Пациенту стоимость медицинской услуги, оплаченной Исполнителю.